

INDICE

1. [CARTA DE ENTREGA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO](#)
2. [FORMULARIO DE LA DESCRIPCIÓN DE LA TESIS O DEL TRABAJO DE GRADO](#)
3. [TESIS](#)



**MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
EMPRESA REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S**

**JOSE LEONARDO BALETA ZUÑIGA
CARLOS ANDRES FLOREZ SEÑAS**



UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC.

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BARRANQUILLA-COLOMBIA

2012



**MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
EMPRESA REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S**

**CARLOS ANDRES FLOREZ SEÑAS
JOSE LEONARDO BALETA ZUÑIGA**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO INGENIERO
INDUSTRIAL**

**SE DIRIGE AL DIRECTOR DEL PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
HAROLD PÉREZ
INGENIERO INDUSTRIAL**

UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC.

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BARRANQUILLA-COLOMBIA

2012



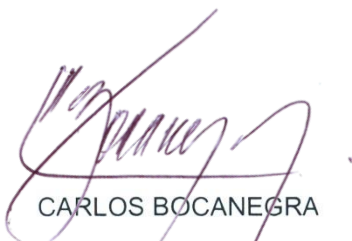
APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

El día 03 de Octubre del 2012 en el Laboratorio de Ingeniería Industrial, se llevó a cabo la sustentación del Proyecto de Grado de los estudiantes que se mencionan a continuación y que fue APROBADO por 2 jurados correspondientes al Ing. Carlos Bocanegra y el Ing. Erith Sarmiento en calidad, Docente Tiempo Completo y Medio Tiempo del Programa de Ingeniería Industrial. A continuación se relaciona el Proyecto de Grado con sus respectivos nombres y asesor.

PROYECTO DE GRADO	ESTUDIANTE	IDENTIFICACION	ASESOR
Mantenimiento del sistema de gestión de la calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & Cía SAS	FLOREZ SEÑAS CARLOS ANDRES	1052079648	HAROLD PEREZ
	BALETA ZUÑIGA JOSE LEONARDO	1121330175	

Se firma la presente, en la ciudad de Barranquilla, a los Tres (03) días del mes de Octubre del 2012.

Cordialmente;


CARLOS BOCANEGRA
Docente Tiempo Completo
Jurado 1


ERITH SARMIENTO
Docente Medio Tiempo
Jurado 2



NOTA DE ACEPTACIÓN

JURADO

JURADO

Barranquilla, Octubre 4 de 2012



AGRADECIMIENTOS

Ante todo le doy gracias a Dios por haberme brindado esta oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en esta importante empresa de Barranquilla (Refrilitoral Casasbuenas Cortes & cia S.A.S), por brindarme conocimiento y entendimiento para realizar este proyecto de grado.

Agradecerle también a mi familia quienes me han brindado su apoyo durante todo el periodo de formación profesional.

A todas aquellas personas que hicieron posible, acompañaron y guiaron la realización del presente trabajo.



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
ANTECEDENTES	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. ALCANCE	16
1.2. JUSTIFICACIÓN	17
2. OBJETIVOS	18
2.1. OBJETIVO GENERAL	18
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3. DELIMITACION	19
3.1. DELIMITACION TEMPORAL	19
3.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL	19
4. METODOLOGÍA	20
5. CONTEXTUALIZACION	21
5.1. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	21
5.1.1. RESEÑA HISTÓRICA	21
5.1.2. MISIÓN	22
5.1.3. VISIÓN	22
5.1.4 POLÍTICA DE CALIDAD	22
5.1.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	23



	Pág.
5.1.6. VALORES CORPORATIVOS	23
5.1.7. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	24
5.1.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	24
5.2. MAPA DE PROCESOS.....	25
6. REQUERIMIENTOS LEGALES	26
6.1. REFERENCIAS NORMATIVAS	26
7. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	28
7.1. AUDITORIAS	28
7.1.1 REALIZACION DE AUDITORIA INTERNA DE REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIAS S.A.S.	29
7.1.2. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS:.....	38
7.1.3. DESARROLLO DE LA AUDITORIA.....	39
8. PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS.....	41
8.1. ITINERARIO DE LA AUDITORIA.....	42
8.2. INFORME GENERAL DE AUDITORIAS INTERNAS.....	46
8.2.1. ASPECTOS RELAVANTES	46
8.2.2. ASPECTOS A MEJORAR.....	46
8.2.3. CONCLUSIONES DE AUDITORIA INTERNA	46
8.2.4. NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	47
9. COMITÉ DE CALIDAD.....	49
9.1. COMITÉ DE CALIDAD DE REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES Y CIA S.A.S.....	49



Pág.

10. REVISION POR LA DIRECCION.....	52
10.1. REVISION POR LA DIRECCION DE REFRILITORAS CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S.....	52
10.2. APLICACION DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PLANES DE MEJORAMIENTO.	53
10.3. APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PLANES DE MEJORAMIENTO ED REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIAS S.A.S.....	54
11. ACTUALIZACION DOCUMENTAL	55
12. AUDITORIA DE SEGUIMIENTO	56
12.1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA	56
12.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS PREVIAS.....	56
12.3. INSUMOS BÁSICOS Y PLANIFICACIÓN INICIAL	57
12.4. PERSONAS CLAVES ENTREVISTADAS / INVOLUCRADAS (VER TABLA 7).....	57
13. HALLAZGOS DE AUDITORIA	58
13.1. VALIDACIÓN DEL ALCANCE Y EXCLUSIONES.....	58
13.2. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE POLÍTICA Y OBJETIVOS	58
13.3. DESCRIPCIÓN DE LA CONFORMIDAD Y CAPACIDAD DEL SISTEMA. ...	59
13.3.1. PLANIFICACIÓN.....	59
13.3.2. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	59
13.3.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	59



	Pág.
13.3.4. MEJORA	60
10.3.5. FORTALEZAS DEL SISTEMA	60
13.3.6. NO CONFORMIDADES	60
13.3.7 OBSERVACIONES	60
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
15. BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	64



LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Referencias normativas.....	27
Tabla 2. Flujograma del Proceso de Auditoria Interna.....	38
Tabla 3. Plan de Auditoria Interna	42
Tabla 4. Lista de Verificación.....	45
Tabla 5. Integrantes del comité de calidad	50
Tabla 6. No Conformidades.....	56
Tabla 7. Personas Claves Entrevistadas / Involucradas.....	57



DE ANEXOS.

Pág.

ANEXO A. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S	64
ANEXO B. ORGANIGRAMA DE PROCESOS.....	65
ANEXO C. MAPA DE PROCESOS	66
ANEXO D. INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	67
ANEXO E. PRESENTA LOS RESULTADOS, ANÁLISIS Y CONCLUSIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD.....	85
ANEXO F. CONCLUSIONES Y PLAN DE ACCIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AGOSTO 2012 A JULIO DE 2013	89
ANEXO G. REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	91
ANEXO H. ANEXO H MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DEL CARGO TÉCNICO EN REFRIGERACIÓN.....	92
ANEXO I. INFORME FINAL DE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO	94



MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S.

RESUMEN

El presente proyecto fue realizado en la empresa en Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S., que presta ser servicios de mantenimiento preventivos, correctivos e instalación de sistemas de refrigeración, en calidad de practicante del sistema de gestión de calidad durante 9 meses, tiempo en el cual se contribuyo en el mantenimiento del sistema de gestión de calidad (SGC) de la empresa en mención, mediante la participación de auditorias internas, comité de calidad, revisión por la dirección, aplicación de acciones preventivas, correctivas y planes de mejoramiento, actualización de documentos como procedimientos, instructivos, formatos entre otros que afectan el sistema de gestión de calidad SGC.

Para el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados utilizamos como marco teórico la documentación interna del sistema de gestión de calidad de Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S. la norma ISO 9001:2008.

La estructura base del documento está fundamentada en la descripción de todas las actividades ejecutadas para dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, con el fin de alcanzar los objetivos planteados al inicio de la labor.

Después de haber realizado una lectura, se tiene conocimiento de las herramientas necesarias que se deben emplear en el mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad SGC, evidenciando requerimientos como la participación activa de la alta gerencia, el compromiso constante de los líderes de cada procesos y la comunicación asertiva como principios elementales para mantener los resultados obtenidos, buscar una total satisfacción del cliente y apuntar al mejoramiento continuo de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de calidad, mantenimiento, acciones preventivas y correctivas, comité de calidad, control de documentos y registros, auditoria interna y de seguimiento.



ABSTRACT

This project was carried out in the company & cia Cortés Casasbuenas Refrilitoral SAS, which serves both preventive maintenance, corrective and installation of cooling systems, as practicing quality management system for 9 months, at which time be contributed in maintaining the quality management system (QMS) of the company in question, through the involvement of internal audits, quality committee, management review, palliation of preventive, corrective and improvement plans, updating documents as procedures, instructions, forms and others that affect the quality management system QMS.

To fulfill each of the objectives used as internal documentation framework of quality management system of courts Casasbuenas Refrilitoral SAS & CIA ISO 9001:2008.

The basic structure of the document is based on the description of all activities undertaken to comply with the requirements of ISO 9001:2008 NTC, in order to achieve the goals set at the beginning of the work.

After making a reading, it is aware of the necessary tools to be employed in the maintenance of a Quality Management System QMS requirements showing the active participation of senior management, the continued commitment of the leaders of each process and assertive communication as basic principles to keep the results, look for a total customer satisfaction and aim to continuously improve business.

KEYWORDS: Quality Management System, maintenance, preventive and corrective actions, quality committee, document control and records, internal auditing and monitoring.



INTRODUCCIÓN

Después de haberse implementado el sistema de gestión de calidad en Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia SAS, lo que se busca es mantener el sistema de gestión de calidad buscando la mejora continua de los procesos, comunicando a la organización la importancia de los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.

La Junta de Socios de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S., ha optado como estrategia de la empresa, la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual se satisface todas las normas nacionales e internacionales aplicables al servicio de Diseño, Construcción y mantenimiento de Sistemas de Aire Acondicionado, ventilación y Refrigeración en los diferentes mercados geográficos en los que opera.

Este Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001 versión 2008; desarrollando, aplicando y manteniendo una gestión de procesos que le permita mantener y mejorar los productos y servicios en todas las áreas de la empresa, dentro de un enfoque que involucra el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), buscando la administración eficiente de sus procesos.

Los Sistemas de Aire Acondicionado y ventilación, diseñados, contruidos, instalados y mantenidos por Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S. están bajo el Sistema de Gestión de Calidad, el cual se somete de forma regular y sistemática con auditorias de calidad para su revisión y mejoramiento continuo.

La calidad es un concepto ampliamente usado y mencionado en todos los sistemas productivos lo cual buscan diferencia su producto o servicio y garantizar



el cumplimiento de las especificaciones, la calidad en la empresa Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S. paso de ser un medio de diferenciación a ser un requisito esencial de obligatorio cumplimiento para las partes interesadas en el crecimiento y progreso de la misma.

Hoy en día el cliente esta interesado en establecer relaciones comerciales con empresas que estén en capacidades de detectar las no conformidades que hayan producido en la prestación del servicio y apliquen medidas correctivas que garanticen la no repetición de las indeseadas variaciones, de igual forma que generen acciones preventivas con el objetivo de prevenir la ocurrencias de las no conformidades y planes de mejoramiento buscando la mejora continua de la empresa.

Toda empresa prestadora de servicios que desee implementar un sistema de gestión de calidad debe seguir una serie de pasos como: Evaluación inicial de la organización, elaboración de los documentos, implantación del sistema de gestión de calidad, auditoría interna y externa y evaluación final, y por último mantenimiento del sistema de gestión de calidad SGC.



ANTECEDENTES

Anteriormente el sistema de gestión de calidad implementado en la empresa Refrilitoral Casasbuenas Cortes & cia S.A.S presentaba la falta de compromiso del personal al desarrollar las actividades de calidad, hecho que afectaba la mejora continua y el mantenimiento del sistema.

Hoy en día el compromiso del personal se ve reflejado en la eficacia del sistema, lo cual evidencia un alto compromiso de los mismos. Para esto se lograron realizar una serie de cambios para mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & cia S.A.S. y buscar la mejora continua de cada proceso.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Mantenimiento de un sistema de gestión de calidad en Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S.

1.1. ALCANCE

El conocimiento y las propuestas de mejora que se desarrollen en el presente proyecto son aplicables a la empresa REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA SAS conformada por el proceso de Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad, Gestión Comercial y Servicio al Cliente, Prestación de Servicio, Compras, Gestión Administrativa, Mantenimiento de Infraestructura y Financiero y Contable.



1.2. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de un mejoramiento continuo en REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA SAS y la de obtención de resultados correctos y viables, demandada por los clientes de un mercado, ha hecho que la mayoría de nuestros servicios se presten con calidad.

Por ello REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA SAS, como cualquier otra empresa, han sentido la necesidad de mantener el Sistema de Calidad que asegure la fiabilidad de sus resultados, lo cual esto permite contener Servicios consistentes, lograr confianza de sus clientes en los resultados que provee, demostrar su competencia técnica.



2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

- Contribuir en el mantenimiento del SGC de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & CIA S.A.S.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocimiento y manejo de la norma ISO 9001:2008.
- Realizar diagnostico inicial evaluando el estado actual del sistema de gestión de calidad de REFRILITORAL CASASBUENAS CORTÉS & CIA S.A.S.
- Actualización de estándares para las operaciones de algunos de los procesos operativos y de apoyo definidos en la red de procesos.
- Contribuir en el cumplimiento de los estándares operativos y de especificaciones, interviniendo oportunamente en su actualización.
- Participar en ciclos de auditorías, levantamiento de acciones preventivas y correctivas y planes de mejoramientos.
- Introducir propuestas de mejora al sistema de gestión de calidad.
- Ejercer control de documentos y registros.



3. DELIMITACION

3.1. DELIMITACION TEMPORAL.

Fecha de inicio: Febrero 11 de 2012

Fecha de finalización: Noviembre 11 de 2012

3.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL

- Razón Social: REFRILITORAL CASASBUENAS CORTÉS & CIA S.A.S.
- Nit: 800.240.218-1.
- Representante Legal: Leonel Alberto Casasbuenas Cortés.
- Dirección: Carrera 43 No. 43-73.
- Teléfonos: 3794872-3404752-3707181.
- Fax: 3798917.
- Página Web. www.refrilitoral.net
- Email: Calidad@refrilitoral.net
- Ciudad: Barranquilla.
- Departamento: Atlántico.
- País. Colombia.



4. METODOLOGÍA

En primera instancia se realizara un diagnostico inicial evaluando el estado actual del sistema de gestión de calidad de REFRILITORAL CASASBUENAS CORTÉS & CIA S.A.S. que permita generar el conocimiento necesario para desarrollar actividades y las respectivas tareas que den cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008

ANEXO A Mantenimiento del sistema de gestión de calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & Cia S.A.S.



5. CONTEXTUALIZACION

En el siguiente capitulo tiene como objetivo la caracterización de la empresa Refrilitoral Casasbuenas Cortes & Cia S.A.S, los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad, y el servicios, lo cual se relacionan la reseña histórica de la empresa, misión, visión política de calidad, objetivos de calidad, valores corporativos, nuestro portafolio de servicios, y la estructura de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & S.A.S.

5.1. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

5.1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía S.A.S., es una compañía limitada con proyección nacional e internacional, formalmente constituida el 12 de agosto de 1994, se encuentra ubicada en el área centro de la ciudad de Barranquilla (Atlántico), con agencias en las ciudades de Cartagena y Sincelejo, dedicadas a la prestación de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, montaje y suministro de equipos de refrigeración y aire acondicionado.

Raúl Casasbuenas Cortés como Gerente de Proyectos de la compañía y sus grupo directivo conforman un equipo de trabajo con amplios conocimientos en los servicios de diseño, construcción, mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de aire acondicionado y de refrigeración, servicios respaldados por una serie de técnicas y procesos que se han venido afinando a lo largo de estos años y es así como se puede decir que cuentan con criterios válidos y altamente confiables que son la piedra angular de su éxito.

La Compañía cuenta con personal técnico capacitado en competencias laborales relacionadas con el funcionamiento, fallas y averías en sistemas de refrigeración y



aire acondicionado, prácticas ambientalmente sanas y además posee las herramientas adecuadas para desarrollar los servicios con calidad y efectividad. Aspectos diferenciales que contribuyen a la contratación de nuestros servicios por parte de empresa reconocidas y a la continuidad de la relación comercial con clientes de gran prestigio.

5.1.2. MISIÓN

En Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía S.A.S, diseñamos, construimos y mantenemos sistemas de aire acondicionado, ventilación y refrigeración para brindar ambientes confortables y productivos; desarrollando procesos con tecnologías limpias que protegen el medio ambiente.

5.1.3. VISIÓN

Nos mantendremos como una empresa modelo en la implementación de sistemas de aires acondicionados y refrigeración con tecnología innovadora.

Seguiremos ampliando la capacidad para participar en grandes proyectos de ingeniería a nivel regional, nacional e internacional.

5.1.4 POLÍTICA DE CALIDAD

Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S. Presta servicios de diseño, construcción y mantenimiento de sistemas de aire acondicionado, ventilación y refrigeración; mediante personal competente, los recursos necesarios y el desarrollo de procesos con tecnologías limpias, sustentados en criterios de oportunidad, actitud de servicio, atención personalizada y protección del medio ambiente conforme a la legislación vigente.

Buscando satisfacer los requisitos del cliente y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.



5.1.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Desarrollar e implementar programa de capacitación que fortalezca la prestación de servicio del diseño, construcción y mantenimiento de sistemas de aire acondicionado, ventilación y refrigeración.
- Disponer de los recursos necesarios para la prestación del servicio.
- Diseñar proyectos de confort ambiental, económicamente viables que cumpla con los requisitos legales aplicables.
- Garantizar la satisfacción del cliente en términos de oportunidad, actitud de servicio y atención personalizada.
- Establecer, documentar, implementar, mantener, verificar y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 identificadas en Refrilitoral Casasbuenas Cortés y Cía. S.A.S.

5.1.6. VALORES CORPORATIVOS

Refrilitoral Casasbuenas Cortés y Cía S.A.S., soporta sus procesos en unos valores, los cuales buscan que cada uno de sus empleados se apropie de los compromisos que asumen la organización. Estos valores, a su vez, dinamizan el comportamiento de los miembros de la empresa y hacen mas asequible lo expresado en la Misión y Visión.

Estos valores pretenden también servir de fundamento para el trabajo en equipo y el compromiso total como medios para llegar a la calidad. De esta manera, se han definido los siguientes valores:

- **Honestidad:** Al ser honesto, se es autentico y genuino; y se refleja en la transparencia de los actos cotidianos.



- Cooperación: Al ser cooperadores, no se compite, sino que se suman fuerzas hacia un objetivo.
- Responsabilidad: Al hacerse responsable de sus actos, contribuye a la toma de decisiones conscientes, y previene las acciones insensatas.
- Iniciativa: Al tener iniciativa, contribuye al mejoramiento de los procesos.
- Compromiso: Al tener compromiso, se identifica y se involucra con la organización.

5.1.7. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía S.A.S., ofrece a sus clientes los servicios de:

- Servicio de Mantenimiento Preventivo de Sistemas de Aire Acondicionado, Refrigeración y Ventilación.
- Servicio de Mantenimiento Correctivo de Sistemas de Aire Acondicionado, Refrigeración y Ventilación.
- Servicio de Instalación de Sistemas de Aire Acondicionado, Ventilación y Refrigeración.
- Servicio de Diseño y Construcción de Sistemas de Aire Acondicionado y Ventilación.
- Venta de Equipos y Repuestos de Aire Acondicionado, Refrigeración y Ventilación

5.1.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La estructura organización de **Refrilitoral Casasbuenas Cortés y Cía S.A.S.**, se presenta de una forma gráfica, señalando las relaciones entre las áreas a lo largo de las líneas principales de autoridad. Ver el organigrama en la figura 2 del presente proyecto.



ANEXO B Organigrama de Refrilitoral Casasbuenas Cortés y Cía. S.A.S.

5.2. MAPA DE PROCESOS

Los procesos propios de **Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía S.A.S.**, cubren las actividades contempladas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, que han sido planificados y diseñados para satisfacer los requisitos de los clientes y cumplir los reglamentarios.

Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía S.A.S., ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la empresa, determinando la secuencia e interrelación de estos en un mapa de procesos en cuya elaboración se ha tenido en cuenta la siguiente clasificación:

Procesos Estratégicos.

- Direccionamiento Estratégico.
- Gestión de Calidad.

Procesos Operativos.

- Prestación del Servicio.
- Gestión Comercial y Servicio al Cliente.

Procesos de Apoyo.

- Gestión Administrativa.
- Mantenimiento de la Infraestructura.
- Financiero y Contable.
- Compras.

ANEXO C Mapa de procesos.



6. REQUERIMIENTOS LEGALES

6.1. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Sistema de Gestión de Calidad reflejado en este Manual de Calidad está orientado al cumplimiento de la norma **NTC – ISO 9001 versión 2008**, y así como las normas legales y reglamentarias aplicables de acuerdo a la siguiente tabla.

NORMA LEGAL Y/O REGLAMENTARIA	NOMBRE	FECHA EMISIÓN	ITEM APLICABLE	CAMPO DE APLICACIÓN
Ley 9	Medidas Sanitarias	Enero 24 de 1979	Título III Salud Ocupacional	Salud Ocupacional
Ley 100	Sistema de Seguridad Social Integral	Diciembre 23 de 1993	Toda la Ley	
Decreto 614	Bases para la organización y administración de Salud Ocupacional	Marzo 14 de 1984	Todo el Decreto	
Resolución 1016	Organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional	Marzo 31 de 1989	Toda la Resolución	
Guía Técnica Colombiana GTC-34	Guía Estructura Básica del Programa de Salud Ocupacional	Abril 16 de 1997	Toda la Guía	



NORMA LEGAL Y/O REGLAMENTARIA	NOMBRE	FECHA EMISIÓN	ITEM APLICABLE	CAMPO DE APLICACIÓN
Ley 29	Protocolo de Montreal relativo a las sustancias agotadoras de la capa de ozono	Diciembre 28 de 1992	Toda la Ley	Medio Ambiente
Decreto 4741	Reglamento parcial de la prevención y manejo de residuos o desechos peligrosos	Diciembre 30 de 2005	Todo el Decreto	
Decreto 1917	Requisitos y condiciones técnico-sanitarias para el funcionamiento, acreditación y licenciamiento de Laboratorios Clínicos y de Salud Pública	Agosto 05 de 1994	Artículos 6,7 y 10 Artículo 15 numeral 2, ítem g parte b)	Cliente cuando aplique
Decreto 948	Prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire	Junio 05 de 1995		
Resolución 4445	Condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos hospitalarios y similares	1996		

Tabla 1. Referencias normativas.



7. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

En el anterior capítulo se identificaron cinco (5) acciones prioritarias a ejecutar para dar cumplimiento total a los requisitos evaluados que se pueden resumir en tres palabras “gestionar los procesos” y es a través de la aplicación de los cinco (5) principios fundamentales que se aplican para el mantenimiento de todo sistema de gestión.

Las auditorías tanto interna como externa de seguimiento, comité de calidad, la revisión por la dirección, la aplicación de acciones preventivas, correctivas y planes de mejoramiento y actualización de documentos como procedimientos, instructivos, formatos entre otros que afectan el sistema de gestión de calidad SGC.

7.1. AUDITORIAS

Según la NTC ISO 9001:2008 las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad representan un requisito importante a ser implantado como parte de la norma ISO 9001:2008, ya que es un mecanismo de control que le permite a la dirección medir la eficacia del sistema.

Por otra parte representa una herramienta de prevención de defectos y la vía para detectar oportunidades de mejora dentro de la organización. Desde el punto de vista de la certificación ISO 9001:2008 representa un paso previo y necesario para saber si la organización se encuentra preparada para solicitar la auditoría de certificación.

Va dirigida a todos los niveles de gestión y principalmente para aquellos cuya responsabilidad sea la de implantar y mantener al día sistemas de gestión de la



calidad, así como para aquellos relacionados con la consultoría y auditoría de sistemas de gestión de la calidad.

Las auditorías de calidad se realizan con el objetivo de determinar:

- La adecuación del sistema de gestión de calidad de una empresa u organización a una norma específica o estándar.
- La conformidad de las actuaciones del personal de la organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad según lo definido en la documentación (Manual de Calidad, procedimientos e instructivos del sistema).
- La eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de calidad de una organización, y de las medidas correctoras/preventivas adoptadas

El objetivo de las auditorías internas es determinar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad y demás disposiciones de Refrilitoral Casasbuenas cortés y cía. S.A.S., para satisfacer los requerimientos de los clientes, los requisitos definidos por la empresa, los requisitos de la norma ISO 9001:2008, los requisitos legales aplicables a la empresa y verificar su eficaz implementación para el cumplimiento de los objetivos.

7.1.1 REALIZACION DE AUDITORIA INTERNA DE REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIAS S.A.S.

Se determina que la organización realizará auditorías internas mínimo una (1) vez al año, siguiendo el procedimiento indicado (**PGC-005**).

El auditor líder planifica una programación de auditorías establecidas a comienzos del año. Durante el proceso de auditoría, los auditores seleccionados no auditan



su propio trabajo, por lo que de esta manera se asegura la objetividad e imparcialidad de este proceso.

En la organización, los métodos utilizados para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad están. Además, cuenta con un cuadro o matriz de indicadores que permite tener mayor seguimiento, control y medición a todos los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGC.

La organización hace un seguimiento de las características del servicio ofrecido para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

El sistema de gestión de calidad de Refrilitoral Casasbuenas & cia SAS se revisa una vez al año mediante auditorías internas, la revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad del año de 2012 se considera como objetivo del segundo ciclo del año para revisar la mejoras de la organización, de igual forma en este mismo informe de revisión por la dirección se evaluaron las acciones preventivas, correctivas y planes de mejoramiento por proceso y del sistema de calidad a nivel general, este ciclo de auditoría fue programado para el mes de junio de 2012.

El procedimiento de auditorías interna define el conjunto de políticas, acciones y requisitos utilizados en realización de auditorías internas dentro de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & cia S.A.S., a continuación se presenta un resumen del procedimiento PGC-005 Procedimiento de Auditorías Internas con el objetivo de detallar la metodología empleada en la realización de auditorías.

Las auditorías internas se realizan con personal de la empresa o externo. En caso que las auditorías sean realizadas con personal externo, los auditores internos pueden hacer las veces de auditor observador y esta técnica funcionaria como entrenamiento de los mismos.



La programación de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad se realiza anualmente y teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos, así como los resultados de las auditorías anteriores, para evaluar los procesos que presenten la mayor cantidad de no conformidades.

El Coordinador de Calidad es el Responsable del desarrollo de las Auditorías Internas y velar por la ejecución de la misma. Así mismo nombra el equipo auditor y los distribuye por procesos verificando su independencia, además, selecciona el auditor líder de cada proceso teniendo en cuenta su experiencia y conocimiento en el tema o proceso a auditar, este se encarga de direccionar la auditoría del proceso que le corresponde auditar. El resto de auditores se denominan acompañantes.

Se llamará auditor Observador a aquellos que pueden acompañar al equipo auditor, pero no forman parte del mismo, no deberán influir, ni interferir en la realización de la auditoría. Salvo que el auditor líder de proceso lo asigne.

Se llamará auditor acompañante, aquel que hace parte del equipo auditor y ayuda al auditor líder a realizar la lista de chequeo de la auditoría interna y puede interferir con previa aprobación del auditor líder en el desarrollo de la auditoría Interna.

El cumplimiento de las acciones y/o planes de mejoramiento emitidos por auditoría interna las verificará el proceso de Gestión de Calidad de acuerdo con la fecha programada y la eficacia y cierre de la acción la realizará el equipo auditor del siguiente ciclo.

Para la Selección de auditores, remitirse al Procedimiento de Calificación de Auditores Internos (PGC-007).



El Comité de Calidad debe proponer por lo menos una vez por semestre (Preferiblemente en enero y julio) la programación de auditorías a los diferentes procesos del Sistema Organizacional, los responsables de llevarlas a cabo y las fechas estimadas de realización, teniendo en cuenta que los auditores asignados no deben auditar su propio trabajo. Para el programa de auditorías se deben considerar también los resultados de auditorías anteriores, el estado y la importancia de los procesos, asignando una frecuencia más alta para los procesos de más importancia y que inciden en la calidad.

La programación se debe elaborar en el formato FGC-010 “Programa de Auditorias” y debe ser aprobado por el Representante de la Dirección, una vez aprobado el programa, debe ser divulgado a los responsables de los procesos y a los involucrados.



No.	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DOCUMENTO/ REGISTRO GENERADO	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
1	Establecer un Programa de Auditoría Interna.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[Establecer programa de Auditorias.] </pre>	(FGC-010) Programa de Auditoria.	Coordinador de Calidad.
2	Revisar y aprobar Programa de Auditoría Interna.	<pre> graph TD A2{¿Se aprueba?} -- NO --> C2((2)) A2 -- SI --> A3[Seleccionar y Clasificar equipo auditor.] </pre>		Representante de la Dirección.
3	Seleccionar y clasificar el equipo auditor comprobando sus habilidades para realizar dicha actividad y verificando su independencia con el proceso a auditar.	<pre> graph TD A3[Seleccionar y Clasificar equipo auditor.] --> A4[Elaborar Plan de Auditorias Internas.] </pre>		Coordinador de Calidad (Con la Ayuda de Personal Externo, cuando aplique).
4	Elaborar Plan de Auditoría Interna, determinando el objetivo de la auditoria, tipo de la auditoria, cliente de la auditoria, criterios de la auditoria, alcance, equipo auditor, fecha de ejecución de la auditoria, fecha y hora de reunión de apertura y Cierre, entrevistas.	<pre> graph TD A4[Elaborar Plan de Auditorias Internas.] --> A5{{A}} </pre>	(FGC-011) Plan de Auditorias Internas.	Coordinador de Calidad o el Personal Externo, que aplique la auditoria interna cuando aplique.



No.	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DOCUMENTO/ REGISTRO GENERADO	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
	Revisar y aprobar el Plan de Auditoría Interna.			Representante de la Dirección.
6	Divulgar el Plan de Auditoría Interna a auditados y auditores.		(FGA-004) Registro de Asistencia.	Coordinador de Calidad.
7	Prepara la auditoría (Listas de Verificación).		(FGC-012) Lista de Verificación.	Equipo Auditor.
8	Realizar la Reunión de Apertura.		(FGC-005) Acta de Reunión.	Líder Auditor.
9	Ejecutar la auditoria según el plan de auditoría verificando que se desarrollen las actividades de acuerdo al objetivo y los criterios de auditoría, registrando los hallazgos encontrados en el proceso		(FGC-012) Lista de Verificación.	Equipo Auditor.



No.	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DOCUMENTO/ REGISTRO GENERADO	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
	a auditar.			
10	Identificar los aspectos relevantes, oportunidad de mejora y las no conformidades.			Equipo Auditor.
11	Una vez terminada la recolección de evidencias se hará la presentación de los resultados de la auditoria al Responsable del Proceso Auditado, para asegurarse que está de acuerdo con los resultados encontrados en la Auditoria. El equipo auditor debe reunirse media hora antes del tiempo programado para terminar la auditoria con el auditado para presentarle este listado en el cierre de la auditoria del proceso.			Equipo Auditor.
12	Realizar la reunión de cierre de todo el ciclo de auditoría interna.	 		Líder Auditor.



No.	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DOCUMENTO/ REGISTRO GENERADO	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
13	<p>Evaluar el grado de cumplimiento de las obligaciones y habilidades del equipo auditor.</p> <p>Nota: El Coordinador de Calidad evalúa y califica la competencia de los auditores internos de la empresa con esta encuesta en el 2do año de realizar las auditorías internas. Además las competencias las analiza de acuerdo con la Tabla 1."Competencia de Auditores Internos" del Procedimiento de Calificación de Auditores (PGC-007)</p>	<pre> graph TD C{{C}} --> Evaluar[Evaluar el grado de cumplimiento de las obligaciones y habilidades del equipo auditor.] Evaluar --> D </pre>	<p>(FGC-014) Encuesta de Evaluación de Auditores.</p>	Responsable de Procesos.
14	<p>Entregar Listado de hallazgos identificados en auditoría interna al Coordinador de Calidad, máximo un día después de realizada la auditoria en el (los) proceso (s) asignado.</p> <p>Nota: Cuando la auditoria interna la realiza personal externo tendrá máximo 8 días hábiles para entregar el informe final de auditoria interna (FGC-015) y el listado de hallazgos a la empresa.</p>	<pre> graph TD Entregar[Entregar Listados de Hallazgos.] --> D{{D}} </pre>		Líder Auditor.



No.	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DOCUMENTO/ REGISTRO GENERADO	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
15	Emitir el informe final de auditoría en un plazo máximo de 8 días hábiles, después de la Reunión de Cierre, entregando una copia a los responsables de procesos y al cliente de la auditoría.	<pre> graph TD D[D] --> A16[Preparar Informe Final de Auditorías.] </pre>	(FGC-015) Informe Final de Auditoría Interna.	Coordinador de Calidad.
16	Emitir las acciones correctivas, acciones preventivas y/o planes de mejoramiento generados por el informe de auditoría interna. El tratamiento de las oportunidades de mejora (OM) y las no conformidades (NC) serán en el Registro de Acciones correctivas y/o preventivas (FR*GC*07). Las OM también se pueden registrarse en el formato "Plan de Mejoramiento" (FR*GC*09).	<pre> graph TD A16[Preparar Informe Final de Auditorías.] --> A17[Entregar Acciones y/o Planes de Mejoramiento.] </pre>	(FGC-006) Registro de Acciones Correctivas y/o Preventivas / (FGC-007) Plan de Mejoramiento.	Responsable del Proceso.
17	Entregar Acciones y/o Plan de Mejoramiento al Coordinador de Calidad e Implementar las Acciones correctivas. Entregarlas en un plazo máximo de 5 días hábiles después de haberle entregado el informe final de Auditorías Internas.	<pre> graph TD A17[Entregar Acciones y/o Planes de Mejoramiento.] --> E[E] </pre>		Responsable del Proceso.



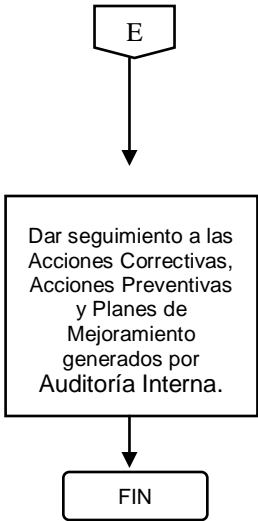

No.	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DOCUMENTO/ REGISTRO GENERADO	RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD
18	El seguimiento a las acciones tomadas se hará en la fecha programada y el seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas dependerá del tipo de No Conformidad (Acción Correctiva), Acción Preventiva y/o Plan de Mejoramiento a realizar. Este se aplica para determinar si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectivo.			Coordinador de Calidad/ Equipo Auditor (cuando aplique)

Tabla 2. Flujograma del Proceso de Auditoria Interna.

7.1.2. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS:

El auditor asignado debe:

- Consultar las fechas correspondientes para la auditoria.
- Solicitar al Representante de la Dirección, los documentos referenciales (criterios de auditoría) y los resultados de auditorías anteriores realizadas, con el fin de enterarse de las deficiencias existentes y las recomendaciones dadas en la auditoria anterior.
- Preparar la lista de verificación, estudiando los documentos referenciales e identificando los cargos a entrevistar, utilizando el formato FGC-012 “Lista de Verificación”.



- Elaborar el plan en el formato FGC-011 “Plan de auditorías internas”, el cual debe ser enviado al Responsable del proceso a auditar antes de la fecha de realización de la auditoria

7.1.3. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Son responsabilidades del auditor:

- Informar al auditado en el inicio de la auditoría, el propósito y metodología aseguir para su desarrollo.
- Solicitar al auditado la información necesaria para evidenciar el cumplimiento de los requisitos o disposiciones establecidas, desplazándose hacia los lugares de trabajo en caso necesario.
- Llegar a conclusiones claras y concretas basadas en observaciones y mostrar las evidencias al auditado para compartirlas.
- Diligenciar la lista de chequeo colocando una X en la casilla correspondiente a la letra C (Cumple) cuando la actividad realizada se ajusta a la disposición prevista y en la casilla correspondiente a las letras NC (No Cumple) cuando no se ajusta.
- Registrar las observaciones en la casilla correspondiente cuando se detecta o no una no conformidad o riesgo de incumplimiento para describirla en forma específica o para hacer alguna recomendación de mejora.
- Realizar al final de la auditoría un resumen verbal al auditado sobre los aspectos positivos, no conformidades detectadas y observaciones obtenidas.
- Informar al Gerente General o al Representante de la Dirección sobre barreras o dificultades presentadas para la realización de las auditorías o para el buen desarrollo de éstas.



Son responsabilidades del auditado:

- Cumplir con las fechas y horarios establecidos para la realización de las auditorias.
- Suministrar privacidad y total concentración en el desarrollo de éstas, evitando interrupciones personales y llamadas telefónicas.
- Suministrar la información solicitada por los auditores garantizando la veracidad de éstas.


Registros sobre resultados de la auditoria:

- El informe de auditoría debe diligenciarse en el formato FGC-015 “Informe Final De auditoría interna”, en el cual se debe registrar la información solicitada en éste, teniendo en cuenta que en las casillas correspondientes a “Hallazgos”, deben registrarse las no conformidades detectadas durante la auditoria.
- El auditor debe entregar al responsable del proceso, el informe de auditoría después de haberla efectuado, quien deberá firmar como constancia de recepción y una vez firmado entregarlo al Representante de la Dirección para su archivo.
- Es responsabilidad de los auditados e involucrados, resolver lo antes posible las no conformidades y llevar a cabo la aplicación del procedimiento PGC-003”Procedimiento de acciones correctivas” o PGC-004 “Procedimiento de acciones preventivas” para las no conformidades que lo requieran.”

Con el objetivo de ilustrar la labor realizada se expondrá a través del proceso de gestión comercial y servicio al cliente, y el proceso de prestación de servicio.



8. PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS

	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS	Código: FGC - 011
		Versión: 02
		Fecha: Enero 20 de 2011

Objetivo de la Auditoria: Determinar la conformidad con los requisitos y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía S.A.S., partiendo del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos de los clientes, de la organización y los reglamentados por la ley.

Tipo de la auditoria: Interna

CLIENTE DE LA AUDITORIA: JUNTA DE SOCIOS.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA: ISO 9001:2008, Requisitos del Cliente, Requisitos Organizacionales (Manual, Procedimiento, Instructivos, Registros, entre otros) y Requisitos Legales.

ALCANCE: Cubre todos los documentos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía S.A.S., los requisitos del cliente y la implicación legal vigente. Aplica Auditoria Para las Sede Barranquilla.

RESPONSABLE DE REALIZAR EL INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA:

Consultor Externo. Ing. Georgina Cabarcas Suárez.

EQUIPO AUDITOR: Ing. Georgina Cabarcas Suárez.

FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA:

HORA: 10:00 a.m.

HORA: 4:30 p.m.

ENTREVISTAS

FECHA / HORA	PROCESO RESPONSABLE	LUGAR A REALIZAR LA AUDITORIA	AUDITORES
21/07/2012 10:15 a.m. a 10:45	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Oficina Representante de la Dirección	Ing. Georgina Cabarcas Suarez.
21/07/2012 10:45 a.m. a 11:30	GESTIÓN DE CALIDAD	Oficina Coordinadora de Calidad	Ing. Georgina Cabarcas Suarez.
21/07/2012	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	Oficina Gerente de Servicios	Ing. Georgina Cabarcas Suarez.



21/07/2012 2:30 p.m. a 3:00	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Oficina Gerente Administrativa	Ing. Georgina Cabarcas Suarez.
21/07/2012 12:00 .m. a 1:00	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Oficina Gerente de Proyectos	Ing. Georgina Cabarcas Suarez.
21/07/2012 3:00 p.m. a 3:30p.m.	COMPRAS	Oficina Gerente de Proyectos	Ing. Georgina Cabarcas Suarez.
21/07/2012 3:30 p.m. a 4:00	MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA	Oficina Director de Mtto de Infraestructura	Ing. Georgina Cabarcas Suarez.
21/07/2012 4:00 p.m. a 4:30	FINANCIERO Y CONTABLE	Oficina Contador	Ing. Georgina Cabarcas Suarez.
CONVENCIONES:		Auditor Líder (+): Auditor Acompañante (*): Auditor Observador (~)	
Nombre:	Ina. Georgina Cabarcas Suarez	Nombre:	Zorava Casasbuenas Cortéz
Elaboró: Ina. Georgina Cabarcas Suárez.		Revisó v Aprobó: Representante de la Dirección.	

Tabla 3. Plan de Auditoria Interna

8.1. ITINERARIO DE LA AUDITORIA

Presentación y apertura de la auditoria.

- Presentación del auditor.
- Lectura de la citación.
- Inclusiones y Exclusiones de la auditoria

Proceso auditar:

PRESTACION DE SERVICIO



 Casasbuenas Cortés & Cia. S.A.S	LISTA DE VERIFICACION	Código: FGC - 012
		Versión: 02
		Fecha: Enero 20 de 2011

CICLO: 01	PROCESO O ÁREA: PRESTACION DEL SERVICIO
FECHA: 28 de Junio de 2012	RESPONSABLE: GERENTE DE PROYECTOS
AUDITORIA Nº 4	AUDITOR: ING. GEORGINA CABARCAS SUÁREZ. (+)

AUDITADO	ASPECTOS A VERIFICAR	DOCUMENTO O REQUISITO	HALLAZGOS	TIPO
RAUL CASASBUENAS CORTES/ GERENTE DE PROYECTOS	<p>Explique en que consiste su proceso. La caracterización de su proceso (ciclo PHVA).</p> <p>1. Verificar Conocimiento del Líder de proceso y si el documento es de acuerdo a lo actual.</p> <p>2. Interacción con procesos.</p> <p>3. Verificar si el Líder de Proceso conoce los recursos descritos en la caracterización. ¿Cómo realiza el mantenimiento de equipos de oficina, software, Internet?</p> <p>4. ¿Cuáles son las exclusiones del SGC y porque tomo esta decisión?</p>	<p>Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 4.1.</p>	<p>El líder del Proceso Prestación del Servicio conoce las actividades diarias relacionadas en la caracterización del Proceso, la Interacción con otros procesos y los recursos descritos en la misma.</p>	C
RAUL CASASBUENAS CORTES/ GERENTE DE PROYECTOS	<p>¿Cómo planifica e implementa la conformidad del producto? (Verificar objetivos de la calidad y los requisitos para el producto. Documentos y recursos).</p> <p>¿Cuáles son las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del servicio y producto?(Verificar registros) (Registro de Verificación, validación del servicio e Identificación del SNC (FPS-006))</p>	<p>Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 7.1.</p>	<p>Se revisó la verificación, validación del servicio e identificación SNC (FPS-006 y Reporte de Mantenimiento Preventivo de la empresa UNIPHOS Colombia Plant Limited con fecha 26/06/2012. C</p> <p>Se evidencia el uso de formato obsoleto de reporte de mantenimiento preventivo al cliente Servientrega con fecha de 28 y 29 de junio de 2012. NC</p> <p>Se evidencia que se diligencia Servicio No conforme en el "Registro de Verificación, validación del servicio e Identificación del SNC (FPS-006)" de la empresa UNIPHOS Colombia Plant Limited con fecha 26/06/2012. C</p>	C

44



<p>RAUL CASASBUENAS CORTES/ GERENTE DE PROYECTOS</p>	<p>Si no cumple alguna actividad de su proceso, que instrumento aplica para cumplirlo? Muéstreme planes de acción definidos (Verificar AC, AP; AM)</p>	<p>Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3.</p>	<p>Se evidenció la emisión de la acción Preventiva No AP 018 fecha emisión 25 de abril de 2012. Mejora del sistema de recargue de oxígeno. Se cerro mayo 24 de 2012. AC Eficaz. Y Acción Correctiva AC 031 Fecha de emisión de 02/02/2012. SNC Mtto preventivo presentó en el mes de enero de 2012 el SNC oportunidad en la entrega del servicio con la causa falla en otro equipo en 2 clientes diferentes no cumpliendo con la programación establecida con el personal técnico en refrigeración. Cerro Marzo 24 de 2012. AC Eficaz. Fortalecer la emisión de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento en el proceso de Gestión Comercial y Servicio al Cliente, en un año se han generado solo 3.</p>	<p>C</p>
<p>TIPO:</p>	<p>OM: Oportunidad de Mejora. NC: No Conformidad. AR: Aspecto Relevante C Conforme</p>	<p>FIRMA AL AUDITOR LIDER: <i>Georgina Cabarcas</i></p>		

Tabla 4. Lista de Verificación

El responsable del proceso (Gerente de Proyectos) prestación de servicio se compromete a levantar la No Conformidad encontradas a través de la aplicación acciones correctivas.

El procedimiento y la metodología empleada en la auditoria de los restantes procesos Direccionamiento estratégico, gestión comercial y servicio al cliente, gestión administrativa, compras, mantenimiento de infraestructura y financiero y contable fue el mismo.

Por ultimo se genera un informe general de auditorias que identifica el nivel de cumplimiento de los requisitos auditados.



8.2. INFORME GENERAL DE AUDITORIAS INTERNAS

Se realizaron las auditorias para los procesos Direccionamiento estratégico, gestión comercial y servicio al cliente, gestión administrativa, compras, mantenimiento de infraestructura y financiero.

8.2.1. ASPECTOS RELAVANTES

Las fortalezas es que nos encontramos con un sistema de gestión maduro que trabaja siempre pensando en el mejoramiento continuo.

8.2.2. ASPECTOS A MEJORAR

- Divulgar la gestión de cada proceso a otras áreas de la empresa para motivar la buena gestión su grupo de trabajo y de la compañía.
- Documentar de manera formal bajo el sistema de gestión de calidad las acciones correctivas, preventivas y de mejora que hayan experimentados los procesos de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S
- Formalizar el cambio de los indicadores de los procesos de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S.
- Se sugiere realizar una propuesta de mejora global por el año 2009 de cada proceso donde se especifiquen todas las acciones, planes de mejoramiento, que permitan evidenciar el mejoramiento continuo que la compañía tiene proyectado.

8.2.3. CONCLUSIONES DE AUDITORIA INTERNA

Se evidencio que se aplican y ejecutan los criterios de acciones correctivas, preventivas y de mejora, el personal está comprometido y trabaja para el mejoramiento de su proceso y de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S.



8.2.4. NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El Líder del Proceso la Gerente Administrativa conoce que existe una política de calidad, y no tiene claro el despliegue estratégico de la misma en la empresa. Incumpliendo el numeral 5.4.1 de la NTC ISO 9001:2008.

GESTION COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Se revisó el formato Ruteo Diario (FCS-008 V03 Fecha 07/07/2011. De los días 29, 16 de Marzo y Febrero 13, 09 y Enero 31 y 24 del año 2012, diligenciado por el asesor comercial Fernando Quintero. No tienen la firma y sello del cliente y asesor comercial que evidencia la validez de este reporte que afecta la prestación del servicio. Igualmente se evidenció que utilizó sin encabezado e identificación en el SGC el formato Informe de Visita FCS-001 V06 con fecha de emisión del 26 de Marzo de 2011; desde el 27 de Febrero de 2012 hasta el 28 de Junio de 2012. Incumpliendo el numeral 4.2.4 de la NTC ISO 9001:2008.

PRESTACION DE SERVICIO

Se revisó la verificación, validación del servicio e identificación SNC (FPS-006 y Reporte de Mantenimiento Preventivo de la empresa UNIPHOS Colombia Plant Limited con fecha 26/06/2012.

Se evidencia el uso de formato obsoleto de reporte de mantenimiento preventivo al cliente Servientrega con fecha de 28 y 29 de junio de 2012.

Se evidencia que se diligencia Servicio No conforme en el "Registro de Verificación, validación del servicio e Identificación del SNC (FPS-006)" de la empresa UNIPHOS Colombia Plant Limited con fecha 26/06/2012.



COMPRAS

Se revisó la compra para el cliente UNIPHOS Colombia Plant Limited con No de Obra 12-1171 Orden de Compra No 23418 con fecha 14/06/2012 y requisición de equipos, materiales, repuestos, insumos, servicios y relación de gastos de obra (FCP-001 V06). No tiene diligenciado las firmas de autorización y recibido en la fecha 14 de Junio de 2012. Incumple numeral 7.4. de NTC ISO 9001:2008.

Servientrega fecha 16/11/2011.(Ver Anexo D)

ANEXO D Informe Final de Auditoria Interna.



9. COMITÉ DE CALIDAD

El comité de calidad es un grupo interdisciplinar de personas que se reúnen periódicamente con la finalidad de tratar asuntos relacionados a la calidad, analizar indicadores de gestión del sistema de calidad, establecer tareas (actividades), responsables y fechas de compromiso que conduzcan a la organización al mejoramiento continuo.

9.1. COMITÉ DE CALIDAD DE REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES Y CIA S.A.S.

La Junta de Socios de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S., ha comprendido que ante todo la calidad es responsabilidad gerencial y es parte intrínseca de su trabajo diario, desarrollado a través de nuestros proceso como lo son: Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad, Gestión Comercial y Servicio al Cliente, Prestación del Servicio, Compras, Gestión Administrativa, Mantenimiento de Infraestructura, Financiero y Contable, por tal motivo es necesario contar con un liderazgo visible en todos nuestros procesos de acuerdo a nuestra misión y política de calidad y para lograrlo la primera decisión que tomamos hace dos años es la de cambiar nuestra cultura organizacional y enfocar nuestros esfuerzos hacia la calidad.

Para facilitar la ejecución de este planteamiento se constituye desde Junio del año 2010 el Comité de Calidad, el cual estará integrado por los responsables de procesos,” Figura 2” a continuación se establecen las fechas para la entrega de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad y son de obligatorio cumplimiento.



ITEM	PROCESOS	RESPONSABLE
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Gerente Administrativo.
2	GESTIÓN DE CALIDAD	Coordinador Calidad.
3	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	Gerente de Servicios.
4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Gerente de Proyectos.
5	COMPRAS	Gerente de Proyectos.
6	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Director Servicios.
7	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gerente Administrativo.
8	FINANCIERO Y CONTABLE	Contador.

Tabla 5. Integrantes del comité de calidad

LA JUNTA DE SOCIOS HA DISPUESTO QUE EN EL AÑO 2012, LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CALIDAD DEBAN SEGUIR LOS SIGUIENTES LINEAMIENTOS:

INDICADORES (FGC-009)	FECHA DE ENTREGA DE INDICADORES	FECHA DEL COMITÉ DE CALIDAD
FGC-009 (Enero)	8 de Febrero	15 de febrero
FGC-009 (Febrero)	7 de Marzo	14 de marzo
FGC-009 (Marzo)	11 de Abril	18 de Abril
FGC-009 (Abril)	9 de Mayo	16 de Mayo
FGC-009 (Mayo)	6 de Junio	13 de Junio
FGC-009 (Junio)	4 de Julio	11 de Julio



FGC-009 (Julio)	8 de Agosto	15 de Agosto
FGC-009 (Agosto)	5 de Septiembre	12 de Septiembre
FGC-009 (Septiembre)	10 de Octubre	17 de Octubre
FGC-009 (Octubre)	7 de Noviembre	14 de Noviembre
FGC-009 (Noviembre)	5 de Diciembre	12 de Diciembre
FGC-009 (Diciembre)	9 de Enero	16 de Enero

1. Las reuniones del comité de calidad se realizarán el segundo (2) miércoles de cada mes a las 15:30 horas en la oficina administrativa y en las reuniones los responsables de cada proceso expondrán el resultado de sus indicadores y sus análisis de datos para realizar planes de acción.
2. Es fundamental que todos los integrantes del comité cumplan con la programación de fechas establecidas para entregar los informes y sean puntuales cada vez que haya lugar a una reunión.

ANEXO E Resultados, Análisis y Conclusiones del comité de calidad.



10. REVISION POR LA DIRECCION

La revisión por la dirección es un protocolo administrativo que le imprime el carácter gerencial al sistema de gestión a través del cual se analiza el estado actual del sistema.

El numeral 5.6 de la norma ISO 9001:2012 afirma la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, educación, y eficiencias continuas. Además, tomar decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, los recursos necesarios para ello y documentar los resultados de estas operaciones. Para conseguirlo, establecerá programas de revisión periódica basándose como mínimo, en los siguientes indicadores: resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, previas acciones de seguimiento de revisiones por la dirección, cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad, recomendaciones para la mejora.

10.1. REVISION POR LA DIRECCION DE REFRILITORAS CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S.

Revisar el Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & Cía S.A.S., para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Evaluar las oportunidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, Incluyendo la Política, los objetivos del SGC, Objetivos de Procesos y las metas del sistema, temas tratados.

- Programación para la ejecución de la revisión por la dirección.
- Cambios en el sistema de gestión de calidad.



- Resultados de auditorias internas bajo la NTC ISO 9001.
- Evaluaciones del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos de la organización.
- Estado de acciones correctivas, preventivas y planes de mejora.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad; cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con el servicio.
- Recomendaciones para la mejora.
- Comunicaciones.
- Revisión de la política de calidad y objetivos de calidad.

Gracias al trabajo en conjunto del Coordinador de Calidad, Representante de la dirección el estudiante en practica del sistema de gestión se elaboraron los informes respectivos por temas, se presentaron ante el comité de calidad, se analizaron, surgieron planes e acción y se concluyo sobre le eficacia del Sistema de gestión.

ANEXO F Presenta los Resultados, Análisis y Conclusiones de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

10.2. APLICACION DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PLANES DE MEJORAMIENTO.

La evaluación y análisis de la información que genera el sistema de gestión pone al descubierto oportunidades de mejora, errores y/o probabilidades de cometerlos que se repiten sistemáticamente en la organización, el correcto tratamiento de



esta información genera acciones de mejora, correctivas y preventivas que mejoran significativamente el desempeño del sistema.

10.3. APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PLANES DE MEJORAMIENTO ED REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIAS S.A.S.

Dentro de la compañía todo empleado que detecte una situación que requiera una acción preventiva, correctiva o de mejora, informa al responsable del proceso correspondiente, quien analiza la situación e inicia el procedimiento PGC-004 Procedimiento de Acciones preventivas, PGC-003 Procedimiento de Acciones correctivas, FGC-007 Plan de mejoramiento., según sea el caso. Después de un tiempo prudente se debe concluir sobre la eficacia de la acción.

Continuando con el ejemplo del proceso de prestación de servicio expuesto en la sección de auditorías internas una de las no conformidades encontradas fue:

El Indicador eficacia del servicio con meta >85%, no es adecuado el procedimiento de cálculo con la medición del indicador, Incumpliendo el numeral 8.4. de la NTC ISO 9001:2008.

El tratamiento a esta no conformidad fue el siguiente: se realizó una difusión al responsable del proceso de los procedimientos PGC-003 Procedimiento de Acciones correctivas, procedimiento PGC-004 Procedimiento de Acciones preventivas, seguidamente se evidenció la documentación posterior de las acciones implementadas en su proceso durante el periodo bimensual antes de realizarse la auditoría externa.

ANEXO G Registro de Acción Correctiva Generada.



11. ACTUALIZACION DOCUMENTAL

Una de las principales labores del área de calidad es la actualización permanente de los documentos que pertenecen al sistema de gestión como procedimientos instructivos formatos, manuales entre otros; cualquier cambio o modificación del sistema deberá reflejarse en los documentos de calidad.

Bajo la dirección de la gerente administrativa se creó el manual de funciones y descripción de perfiles el cargo asistente de gestión comercial y servicio al cliente, dejando un total de 23 manuales de funciones y descripción de perfiles.

ANEXO H Manual de Funciones y Descripción de Perfiles del Cargo Técnico en Refrigeración.



12. AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

12.1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Los Objetivos de esta auditoría son:

1. Confirmar que el Sistema de Gestión cumple todos los requisitos aplicables de la norma auditada.
2. Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente las disposiciones planificadas.
3. Confirmar que el Sistema de Gestión es capaz de cumplir la política y alcanzar los objetivos de la Organización.

12.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS PREVIAS

Los resultados de la última auditoría de este Sistema han sido revisados, en particular para asegurar que se han implantado las adecuadas correcciones y acciones correctivas para tratar cualquier no conformidad identificada. Ver tabla 6.

Nº de no conformidades de auditorias anteriores.	Mayores	0	Menores	0
Nº de no conformidades cerradas.	Mayores	0	Menores	0
Nº de no conformidades abiertas de nuevo.	Mayores	0	Menores	0

Tabla 6. No Conformidades



Las conclusiones de esta revisión son:

En la pasada auditoría no se detectaron no conformidades.

12.3. INSUMOS BÁSICOS Y PLANIFICACIÓN INICIAL

Ver plan de auditoria de seguimiento. **(ANEXO I informe final de auditoria de seguimiento)**

12.4. PERSONAS CLAVES ENTREVISTADAS / INVOLUCRADAS (VER TABLA 7)

Nombre	Departamento/Proceso
RAUL CASASBUENAS	GERENTE DE PROYECTOS
JUANA ARANGO	DIRECTOR LOGISTICO
ZORAYA CASASBUENAS	GERENTE ADMINISTRATIVO
LEONEL CASASBUENAS	GERENTE DE SERVICIOS
GUIDO ZUÑIGA	DIRECTOR DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA
NOHEMI MELENDEZ	COORDINADORA DE CALIDAD
CAMILO CAMARGO	TECNICO

Tabla 7. Personas Claves Entrevistadas / Involucradas



13. HALLAZGOS DE AUDITORIA

El equipo auditor ha realizado una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos significativos, riesgos y objetivos. La metodología de auditoría empleada ha consistido en entrevistas, observación de las actividades y revisión de documentos y registros. La Auditoría en sitio inició con una Reunión de Apertura, contando con la asistencia de altos directivos de la organización. Los hallazgos de auditoría fueron comunicados a la Dirección de la Organización durante la Reunión de Cierre, al igual que las conclusiones finales referentes a los resultados de la auditoría y recomendaciones dadas por el equipo auditor.

13.1. VALIDACIÓN DEL ALCANCE Y EXCLUSIONES

Se validó el alcance a través de la auditoría al proceso de prestación del servicio, relacionado con mantenimiento preventivo para equipo marca Comfort Line tipo mini splits y de otros equipos de aire acondicionado para el cliente Caja copi. Se hizo visita a sus instalaciones y se verificó la ejecución de los trabajos, así como los registros correspondientes. En las oficinas de Refrilitoral Casasbuenas Cortés y Cía S.A.S, se hizo revisión documental.

13.2. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE POLÍTICA Y OBJETIVOS

Se hace verificación del cumplimiento de estos compromisos por medio de la revisión gerencial.



13.3. DESCRIPCIÓN DE LA CONFORMIDAD Y CAPACIDAD DEL SISTEMA.

13.3.1. PLANIFICACIÓN

Se evidencia a través de:

- Política de Calidad.
- Objetivos de Calidad.
- Procedimientos e instructivos para la prestación del servicio.

13.3.2. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

Se evidencia a través de:

- Planificación de la prestación del servicio de acuerdo con los requisitos del cliente.
- Ejecución de los procesos operativos de acuerdo con los procedimientos e instructivos estandarizados por el sistema de gestión.
- Validación del servicio con el cliente, de la cual se dejan los correspondientes registros.
- Control de los equipos de seguimiento y medición.
- Revisión de la conformidad del servicio por parte del personal técnico.
- Evaluación de la satisfacción de los clientes.

13.3.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se evidencia a través de:

- Indicadores por proceso.
- Auditorías internas.
- Evaluación de la satisfacción de los clientes.
- Revisión por la Dirección.



13.3.4. MEJORA

- Acciones de mejora correctivas y preventivas

10.3.5. FORTALEZAS DEL SISTEMA

- Compromiso directivo y del personal por el mantenimiento y mejora del sistema de gestión.
- Enfoque hacia la satisfacción de los clientes y la conformidad del servicio.
- Las acciones establecidas para la mejora.

ANEXO I LISTA DE NOTAS DE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO.

13.3.6. NO CONFORMIDADES

- No se detectaron.

13.3.7 OBSERVACIONES

Se observa que la recuperación de los registros no define de una manera suficientemente clara cuál es el criterio de búsqueda o consulta que facilite encontrar los registros, puesto que llega hasta el sitio donde se almacenan, pero no indica en qué orden éstos se encuentran o clasifican (orden cronológico, orden consecutivo, etc).

ANEXO I Informe Final de Auditoria de Seguimiento



14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de realizar el proyecto se puede concluir el mantenimiento del SGC de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & cia S.A.S, debido a que en la auditoria de seguimiento realizada por BUREAU VERITAS se determino que el sistema de Gestión de Calidad SGC se encuentra mantenido hasta la fecha con cero No Conformidades halladas, lo que significa que se encuentra fortalecido.

A nivel profesional se puede concluir que fue un equipo de trabajo practicante ha recibido mucha información por parte de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & cia S.A.S. que ayuda a realizar proyectos de investigación mas adelante.

Se recomienda Seguir capacitando al personal de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & CIA S.A.S para así poder obtener un personal competente con una cultura organizacional enfocada a la calidad para lograr tener un mejoramiento continuo del sistema de gestión.

Gracias a que se mantuvo el Certificado de calidad ISO 9001:2008 Refrilitoral Casasbuenas cortes & CIA S.A.S. logra mantener una ventaja competitiva con respecto algunas otras organizaciones que prestan el mismo servicio, buscando ocupar un mayor porcentaje en el mercado.

Desde el conocimiento de la norma ISO 9001:2008 hasta la aplicación y cumplimiento estricto de cada uno de los requisitos fueron las principales funciones desempeñadas y logradas para poder mantener la certificación.

Al ser parte del ente de control y verificación del sistema de gestión de calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortes & cia S.A.S, se tuvo contacto directo con cada uno de los procesos típicos que componen a la empresa como Direccionamiento estratégico, gestión de calidad, prestación de servicio, gestión comercial y servicio al cliente, compras, mantenimiento de infraestructura , gestión administrativa y



financiero y contable se logro observaron e identificar gran cantidad de actividades y circunstancias propias del ejerció laboral de un Ingeniero Industrial.

El sistema de gestión de Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S., se encuentra en un período de mantenimiento, por lo tanto, es primordial entender y transmitir la actitud de compromiso por parte de toda la organización como herramienta fundamental de trabajo que permitirá alcanzar un objetivo común Mantener la “certificación del sistema”. Desde la alta gerencia hasta el último operario deberán cooperar en el desarrollo del proyecto.

El área de calidad tiene una labor pedagógica a ejecutar y si a esta no se le dedica la atención y recursos necesarios, el sistema adolecerá de vicios y fracasará, por lo tanto se recomienda entonces redefinir la metodología de trabajo de los comités de calidad, diseño y desarrollo y quejas y reclamos, invertir en la capacitación del personal de las diferentes áreas como auditores internos, contratar un asesor externo en Sistema de Gestión de manera permanente y dar un cumplimiento total al plan de implementación descrito del presente proyecto. Con la aplicación de las anteriores actividades se espera obtener resultados satisfactorios, se resalta además que la misma metodología de trabajo del sistema de gestión ciclo PHVA llevará a la mejora continua de los procesos y del sistema como tal de Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S.



15. BIBLIOGRAFÍA

Carlos Florez, José Baleta Calidad Modelo ISO 9001 versión 2008 Normalización, Implantación, Certificación, Transición, Auditoría, Acreditación.

Documentación interna del Sistema de Gestión de calidad de Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S. Barranquilla - Colombia 2012, PGC-001 Procedimiento Control de documentos, PGC-002 Procedimiento Control de registros versión 04, PGC-005 Procedimiento de auditorías internas versión 03, PGC-003 Procedimiento de acciones correctivas, PGC-004 Procedimiento de acciones preventivas versión 02, FGC-007 Planes de mejoramiento versión 02, FGC-001 Listado maestro de documentos.

<http://pwp.supercabletv.net.co/garcru/colombia/Colombia/economia.html>, Marzo 23 de 2009.

Meléndez, Nohemi. Ingeniero Industrial. Coordinador de Calidad Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S durante 07 años Cel: 3175103453.

Guía de Implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

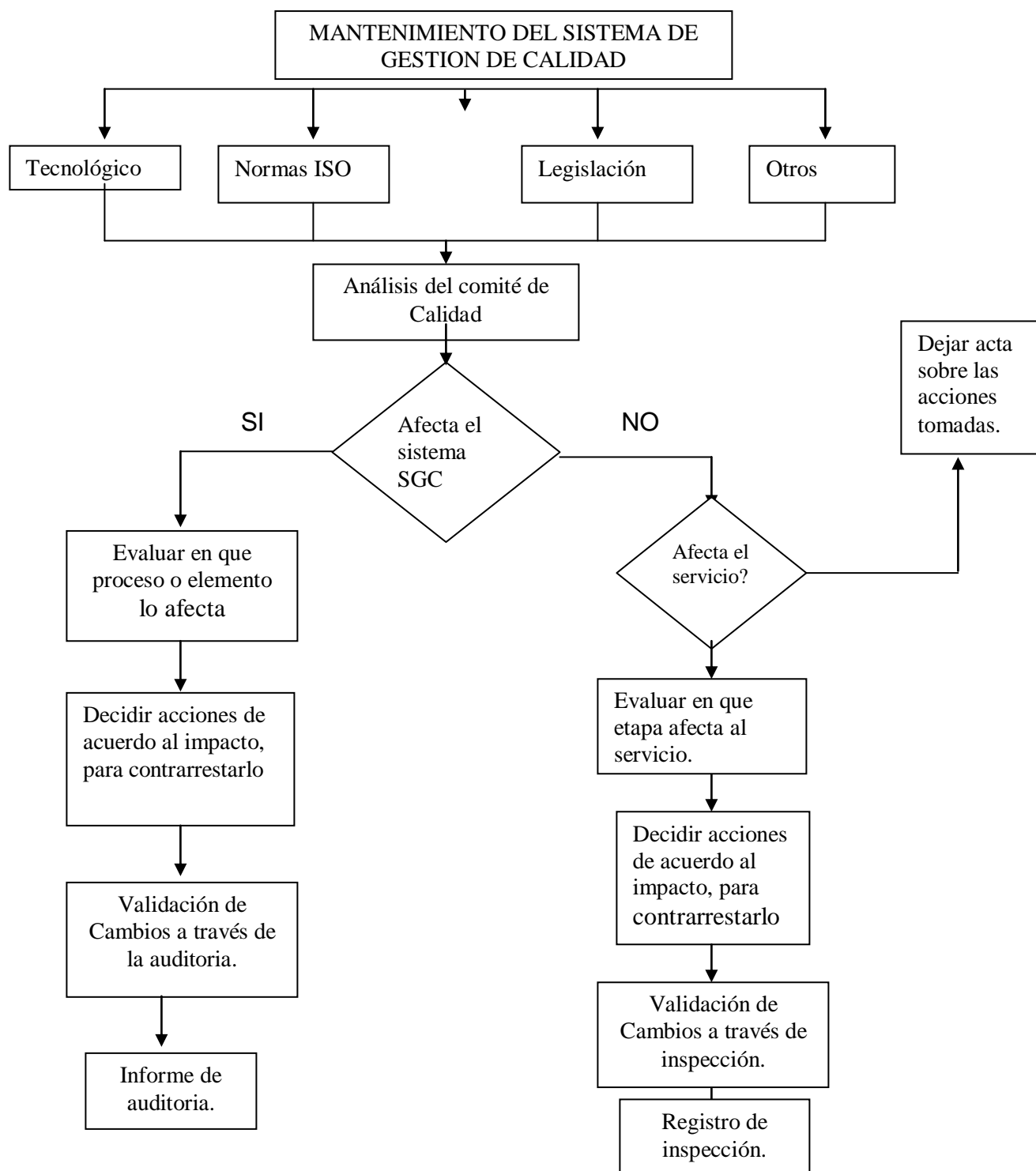
Manual de calidad, Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S-2012

Presentación de tesis, trabajo de grado y otros trabajos de investigación. Norma técnica Colombiana NTC 1486.



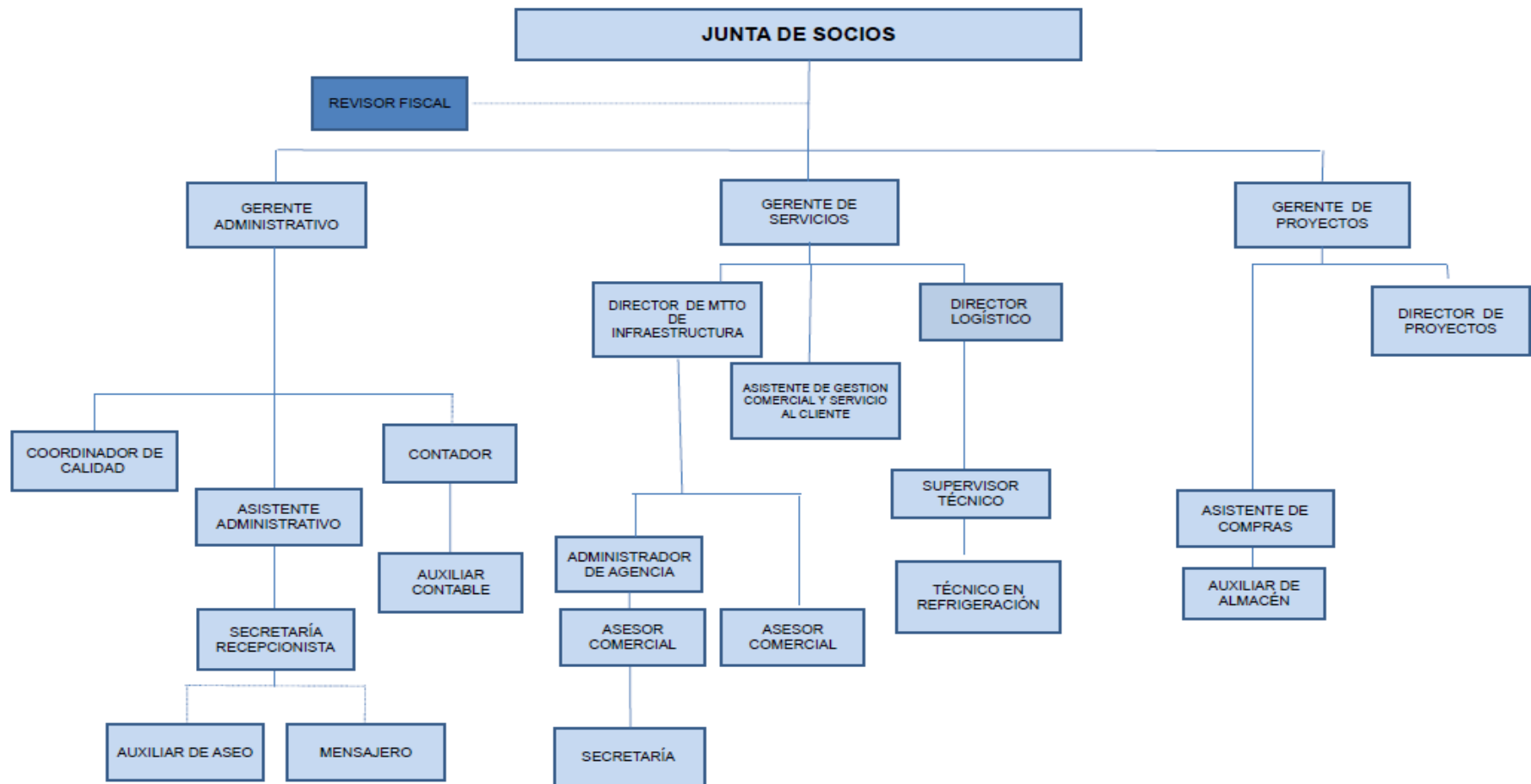
ANEXOS

ANEXO A. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S



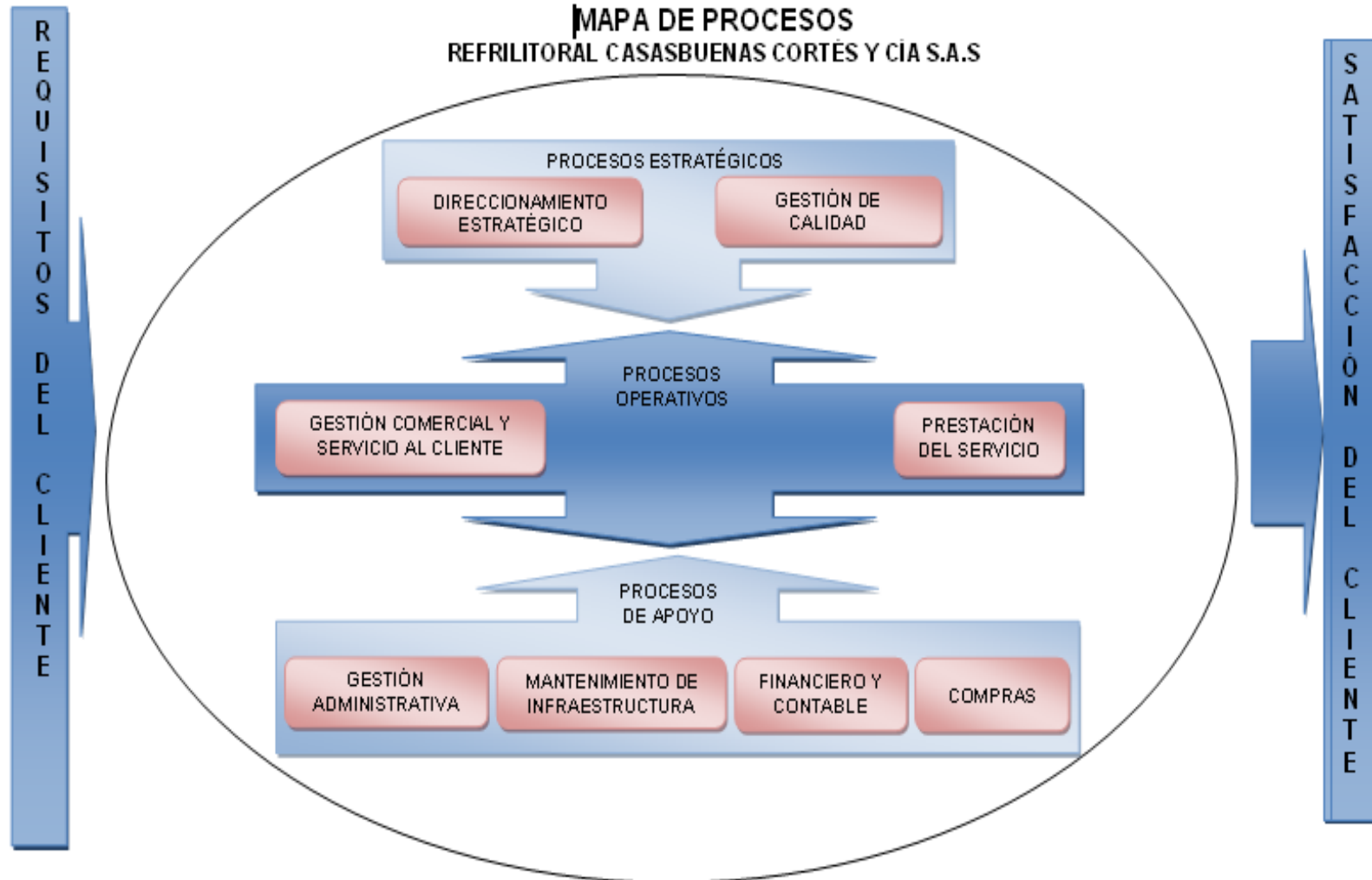


ANEXO B. ORGANIGRAMA DE PROCESOS






ANEXO C. MAPA DE PROCESOS
MAPA DE PROCESOS
REFRILITORAL CASASBUENAS CORTÉS Y CIA S.A.S





ANEXO D. INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA

	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Codigo: FGC-015
		Version: 03
		Fecha: Mayo 31 de 2012

Ciclo: 01	Fecha de elaboración del informe: 03/07/2012	Equipo auditor: Ing. Georgina Cabarcas Suarez. Auditor Externo Proceso (Área) y Responsable de Proceso (Área) : Raúl Casasbuenas Cortés /Gerente de Proyectos. Compras	Rol dentro de la auditoria: Auditor Líder
Objetivo General de la auditoria: Determinar la conformidad con los requisitos y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. aplicado al Proceso de Compras, partiendo del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos de los clientes, de la organización y los reglamentados por la ley.		Alcance General de la auditoria: Cubre todos los documentos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. del Proceso de Compras, los requisitos de cliente y la implicación legal vigente. Aplica Auditoria Para las Sede Barranquilla.	
Criterios de Auditoría: Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, Requisitos del Cliente, Requisitos Organizacionales (Manual, Procedimiento, Instructivos, Registros, entre otros) y Requisitos Legales aplicados al Proceso de Compras.			



No.	Hallazgos	Requisito Normativo	Proceso	NC	OM
1	Se revisó la compra para el cliente UNIPHOS Colombia Plant Limited con No de Obra 12-1171 Oden de Compra No 23418 con fecha 14/06/2012 y requisición de equipos, materiales, respuestos, iinsumos, servicios y relación de gastos de obra (FCP-001 V06). No tiene diligenciado las firmas de autorización y recibido en la fecha 14 de Junio de 2012. Incumple numeral 7.4. de NTC ISO 9001:2008.	Planificación de las compras Necesidades de compras de equipos, materiales, repuestos, insumos y/o servicios / Requisición de equipos, materiales, repuestos, insumos y/o servicios (FCP-001) /Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 7.4.	Compras	X	
2	Se evidenció la emisión de la acción correctiva No AC-028 fecha emisión 15 de Octubre de 2011. No utilización correcta del formato FCP001. Se cerró noviembre 08 de 2011. AC Eficaz. La acción correctiva AC 029 Fecha de emisión de 10/01/2012. FCP006 no se diligenció septiembre a diciembre por la auxiliar de almacén. Cerro Marzo 24 de 2012. AC Eficaz. Fortalecer la emisión de acciones preventivas y planes de mejoramiento en el proceso de Compras no se evidenciaron en el momento de la auditoria.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3.	Compras		X



<p>Fortalezas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se encontró el buen compromiso y empeño de la Gerente de Proyectos en mejorar continuamente el Proceso de Compras. 	<p>Conclusiones::</p> <ol style="list-style-type: none"> Para mejorar continuamente el proceso es importante que se revisen los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos de indicadores de los Procesos para replantear indicadores de eficacia para todos los procesos del SGC. Incentivar la cultura de emisiones de acciones preventivas y planes de mejoramiento de todos los proceso del SGC, para fortalecer el informe de Proceso de Revisión por la Dirección y generar el mejoramiento continuo en la institución.
---	--

Elaborado por:	<i>Georgina Caboreas</i>	Participantes	<i>Tenniffer Gómez</i>
	<i>Auditor Líder</i>		Responsable de Proceso
Participante		Participantes	
	<i>Rol dentro de la auditoria</i>		Rol dentro de la auditoria

CONVENCIONES:

OM: Oportunidad de Mejora

NC: No Conformidad



<div> Casasbuenas Cortés & Cia. S.A.S</div>		INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA		Codigo: FGC-015
				Version: 03
				Fecha: Mayo 31 de 2012
Ciclo: 01	Fecha de elaboración del informe: 03/07/2012	Equipo auditor: Ing. Georgina Cabarcas Suarez. Auditor Externo Proceso (Área) y Responsable de Proceso (Área) : Soraya Casasbuenas /Gerente Administrativa Direccionamiento Estratégico.	Rol dentro de la auditoria: Auditor Líder	
Objetivo General de la auditoria: Determinar la conformidad con los requisitos y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. aplicado al Proceso de Direccionamiento Estratégico, partiendo del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos de los clientes, de la organización y los reglamentados por la ley.			Alcance General de la auditoria: Cubre todos los documentos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. del Proceso de Direccionamiento Estratégico, los requisitos del cliente y la implicación legal vigente. Aplica Auditoria Para las Sede Barranquilla.	
Criterios de Auditoría: Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, Requisitos del Cliente, Requisitos Organizacionales (Manual, Procedimiento, Instructivos, Registros, entre otros) y Requisitos Legales aplicados al Proceso de Direccionamiento Estratégico.				



No.	Hallazgos	Requisito Normativo	Proceso	NC	OM
1	El Líder del Proceso la Gerente Administrativa conoce que existe una política de calidad, y no tiene claro el despliegue estratégico de la misma en la empresa. Incumpliendo el numeral 5.4.1 de la NTC ISO 9001:2008.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 4.2.1 /5.4	Direccionamiento Estratégico	X	
2	Se evidenció que la Política de Calidad no es entendida dentro de la Organización se le preguntó a 3 personas: Alan Castro (Auxiliar Contable), Yucely Felisola y el Contratista Fernando Quintero (Asesor Comercial) .y 2 de ellas no la conocían o no sabían cómo se aplicaba en el puesto de trabajo. Incumpliendo 5.3 de la NTC ISO 9001:2008.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 5.3 /5.4	Direccionamiento Estratégico	X	
3	El Responsable de Proceso es importante se familiarice mejor con el Procedimiento de Revisión por la Dirección.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 5.6	Direccionamiento Estratégico		X
4	Se evidencia 2 Planes de Mejoramientos. Elaborar estrategia de disponibilidad digital del SGC con fecha de emisión Agosto 18 de 2011 y fecha de cumplimiento Septiembre 15 de 2012. Y la mejora de Compra de nueva sede para el funcionamiento de la empresa emitido en el ítem 9 de Recomendación para la mejora del informe de Revisión por la Dirección del 30 de Junio de 2011. Fortalecer la emisión de acciones preventivas y en el proceso de Direccionamiento Estratégico no se evidenciaron en el momento de la auditoria.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3.	Direccionamiento Estratégico		X



No.	Hallazgos	Requisito Normativo	Proceso	NC	OM
	<p>Fortalezas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se encontró el buen compromiso y empeño de la Gerente Administrativa en implementar el Sistema de Gestión de Calidad. Se evidenció la buena cultura de calidad que tiene la empresa para realizar periódicamente los comités de calidad. Se observó la buena infraestructura física, el software llaves para garantizar la buena prestación del servicio. 	<p>Conclusiones::</p> <ol style="list-style-type: none"> Para mejorar continuamente el proceso es importante que se revisen los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos de indicadores de los Procesos para replantear indicadores de eficacia para todos los procesos del SGC. Incentivar la cultura de emisiones de acciones preventivas y planes de mejoramiento de todos los proceso del SGC, para fortalecer el informe de Proceso de Revisión por la Dirección y generar el mejoramiento continuo en la institución. Comunicar de manera clara en la Organización como cada empleado aporta con sus funciones al cumplimiento de la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad. 			


Elaborado por:	<i>Georgina Cabrera</i>	Participantes	<i>[Firma]</i>
	Auditor Líder		Responsable de Proceso
Participante		Participantes	
	Rol dentro de la auditoria		Rol dentro de la auditoria

CONVENCIONES:

OM: Oportunidad de Mejora

NC: No Conformidad



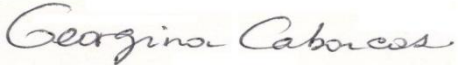

	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Codigo: FGC-015
		Version: 03
		Fecha: Mayo 31 de 2012

Ciclo: 01	Fecha de elaboración del informe: 03/07/2012	Equipo auditor: Ing. Georgina Cabarcas Suarez. Auditor Externo Proceso (Área) y Responsable de Proceso (Área) : Soraya Casasbuenas /Gerente Administrativa Gestión Administrativa	Rol dentro de la auditoria: Auditor Líder
Objetivo General de la auditoria: Determinar la conformidad con los requisitos y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. aplicado al Proceso de Gestión Administrativa, partiendo del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos de los clientes, de la organización y los reglamentados por la ley.			Alcance General de la auditoria: Cubre todos los documentos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. del Proceso de Gestión Administrativa, los requisitos del cliente y la implicación legal vigente. Aplica Auditoria Para las Sede Barranquilla.
Criterios de Auditoría: Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, Requisitos del Cliente, Requisitos Organizacionales (Manual, Procedimiento, Instructivos, Registros, entre otros) y Requisitos Legales aplicados al Proceso de Gestión Administrativa.			



No.	Hallazgos	Requisito Normativo	Proceso	NC	OM
1	<p>e evidencia 2 Planes de Mejoramientos. Elaborar estrategia de disponibilidad digital del SGC con fecha de emisión Agosto 18 de 2011 y fecha de cumplimiento Septiembre 15 de 2012. Y la mejora de Compra de nueva sede para el funcionamiento de la empresa emitido en el ítem 9 de Recomendación para la mejora del informe de Revisión por la Dirección del 30 de Junio de 2011.</p> <p>Fortalecer la emisión de acciones preventivas y en el proceso de Gestión Administrativa no se evidenciaron en el momento de la auditoria.</p>	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3.	Gestión Administrativa		X

<p>Fortalezas:</p> <p>5. Se encontró el buen compromiso en la implementación y mejora de la Gerente Administrativa en el cumplimiento del SGC en el proceso que dirige.</p>	<p>Conclusiones::</p> <p>6. Para mejorar continuamente el proceso es importante que se revisen los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos de indicadores de los Procesos para replantear indicadores de eficacia para todos los procesos del SGC.</p> <p>7. Incentivar la cultura de emisiones de acciones preventivas y planes de mejoramiento de todos los proceso del SGC, para fortalecer el informe de Proceso de Revisión por la Dirección y generar el mejoramiento continuo en la institución.</p>
---	---


Elaborado por:		Participantes	
	Auditor Líder		Responsable de Proceso
Participante		Participantes	
	Rol dentro de la auditoria		Rol dentro de la auditoria

CONVENCIONES:

OM: Oportunidad de Mejora

NC: No Conformidad



 <p>REFRILITORAL Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S</p>	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Codigo: FGC-015
		Version: 03
		Fecha: Mayo 31 de 2012

Ciclo: 01	Fecha de elaboración del informe: 03/07/2012	Equipo auditor: Ing. Georgina Cabarcas Suarez. Auditor Externo Proceso (Área) y Responsable de Proceso (Área) : Leonel Casasbuenas Cortés /Gerente de Servicios. Gestión Comercial y Servicio al Cliente.	Rol dentro de la auditoria: Auditor Líder
Objetivo General de la auditoria: Determinar la conformidad con los requisitos y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. aplicado al Proceso de Gestión Comercial y Servicio al Cliente, partiendo del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos de los clientes, de la organización y los reglamentados por la ley.		Alcance General de la auditoria: Cubre todos los documentos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. del Proceso de Gestión Comercial y Servicio al Cliente, los requisitos del cliente y la implicación legal vigente. Aplica Auditoria Para las Sede Barranquilla.	
Criterios de Auditoría: Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, Requisitos del Cliente, Requisitos Organizacionales (Manual, Procedimiento, Instructivos, Registros, entre otros) y Requisitos Legales aplicados al Proceso de Gestión Comercial y Servicio al Cliente.			



No.	Hallazgos	Requisito Normativo	Proceso	NC	OM
1	Se revisó el formato Ruteo Diario (FCS-008 V03 Fecha 07/07/2011. De los días 29, 16 de Marzo y Febrero 13, 09 y Enero 31 y 24 del año 2012, diligenciado por el asesor comercial Fernando Quintero. No tienen la firma y sello del cliente y asesor comercial que evidencia la validez de este reporte que afecta la prestación del servicio. Igualmente se evidenció que utilizó sin encabezado e identificación en el SGC el formato Informe de Visita FCS-001 V06 con fecha de emisión del 26 de Marzo de 2011; desde el 27 de Febrero de 2012 hasta el 28 de Junio de 2012. Incumpliendo el numeral 4.2.4 de la NTC ISO 9001:2008.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.2.1.	Gestión Comercial y Servicio al Cliente	X	
2	Se evidenció que en el proceso de Gestión Comercial y Servicio al Cliente no se ha emitido Servicios No Conformes desde el 20 de Septiembre de 2011 al 28 de Junio de 2012. Incumpliendo el numeral 8.3 de la NTC ISO 9001:2008.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.3.	Gestión Comercial y Servicio al Cliente	X	
3	Se evidenció la emisión de la acción preventiva AP-012 con fecha del registro de febrero 15 de 2012; la acción correctiva AC-034; con fecha del registro abril 25 de 2012 y Plan de Mejoramiento PM-008 del 04 de Julio de 2011. Fortalecer la emisión de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento en el proceso de Gestión Comercial y Servicio al Cliente, en un año se han generado solo 3.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3.	Gestión Comercial y Servicio al Cliente		X



<p>Fortalezas:</p> <p>6. Se evidencia el informe de encuesta FCS-007 V02, con fecha de realización de la encuesta en Abril 2011- Marzo de 2012, según lo establecido en el procedimiento satisfacción del cliente (PCS-002) V02 de febrero 19 de 2011; del cual se tomó la medición del indicador Satisfacción del Cliente con valor de 92%, sobrepasando la meta de 85%.</p>	<p>Conclusiones::</p> <p>8. Para mejorar continuamente el proceso es importante que se revisen los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos de indicadores de los Procesos para replantear indicadores de eficacia para todos los procesos del SGC.</p> <p>9. Incentivar la cultura de emisiones de acciones preventivas y planes de mejoramiento de todos los proceso del SGC, para fortalecer el informe de Proceso de Revisión por la Dirección y generar el mejoramiento continuo en la institución.</p>
--	--


Elaborado por:	<i>Georgina Cabarcas</i>	Participantes	
	<i>Auditor Líder</i>		
Participante		Participantes	<i>[Firma]</i>
	<i>Rol dentro de la auditoria</i>		<i>Responsable de Proceso</i>
			<i>Rol dentro de la auditoria</i>

CONVENCIONES:

OM: Oportunidad de Mejora


NC: No Conformidad



	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Codigo: FGC-015
		Versión: 03
		Fecha: Mayo 31 de 2012

Ciclo: 01	Fecha de elaboración del informe: 03/07/2012	Equipo auditor: Ing. Georgina Cabarcas Suarez. Auditor Externo Proceso (Área) y Responsable de Proceso (Área) : Nohemí Meléndez /Coordinadora de Calidad. Gestión de Calidad.	Rol dentro de la auditoria: Auditor Líder
Objetivo General de la auditoria: Determinar la conformidad con los requisitos y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. aplicado al Proceso de Gestión de Calidad, partiendo del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos de los clientes, de la organización y los reglamentados por la ley.			Alcance General de la auditoria: Cubre todos los documentos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. del Proceso de Gestión de Calidad, los requisitos del cliente y la implicación legal vigente. Aplica Auditoria Para las Sede Barranquilla.
Criterios de Auditoría: Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, Requisitos del Cliente, Requisitos Organizacionales (Manual, Procedimiento, Instructivos, Registros, entre otros) y Requisitos Legales aplicados al Proceso de Gestión de Calidad.			




No.	Hallazgos	Requisito Normativo	Proceso	NC	OM
1	Fortalecer la emisión de acciones preventivas en el Sistema de Gestión de Calidad, se evidenciaron 01 de 10 en el momento de la auditoria. Se evidencia el seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas por la Coordinadora de Calidad.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3.	Gestión de Calidad		X
Fortalezas: 7. Se encontró el buen compromiso de la Coordinadora de Calidad en mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Refrilitoral Cortés y Cía. S.A.S. 8. Se observo la tendencia a los procesos en utilizar menos documentación en el desempeño de los procesos del SGC.		Conclusiones:: 10. Para mejorar continuamente el proceso es importante que se revisen los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos de indicadores de los Procesos para replantear indicadores de eficacia para todos los procesos del SGC. 11. Incentivar la cultura de emisiones de acciones preventivas y planes de mejoramiento de todos los proceso del SGC, para fortalecer el informe de Proceso de Revisión por la Dirección y generar el mejoramiento continuo en la institución.			
Elaborado por:	<i>Georgina Cabarcas</i>	Participantes			
	<i>Auditor Líder</i>		Responsable de Proceso		
Participante		Participantes			
	<i>Rol dentro de la auditoria</i>		Rol dentro de la auditoria		

CONVENCIONES:

OM: Oportunidad de Mejora

NC: No Conformidad



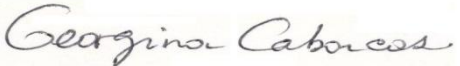

	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Codigo: FGC-015
		Version: 03
		Fecha: Mayo 31 de 2012

Ciclo: 01	Fecha de elaboración del informe: 03/07/2012	Equipo auditor: Ing. Georgina Cabarcas Suarez. Auditor Externo Proceso (Área) y Responsable de Proceso (Área) : Guido Zúñiga /Director de Mantenimiento de Infraestructura. Proceso de Mantenimiento de Infraestructura.	Rol dentro de la auditoria: Auditor Líder
Objetivo General de la auditoria: Determinar la conformidad con los requisitos y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S. aplicado al Proceso de Mantenimiento de Infraestructura, partiendo del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos de los clientes, de la organización y los reglamentados por la ley.		Alcance General de la auditoria: Cubre todos los documentos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S. del Proceso de Mantenimiento de Infraestructura, los requisitos del cliente y la implicación legal vigente. Aplica Auditoria Para las Sede Barranquilla.	
Criterios de Auditoría: Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, Requisitos del Cliente, Requisitos Organizacionales (Manual, Procedimiento, Instructivos, Registros, entre otros) y Requisitos Legales aplicados al Proceso de Mantenimiento de Infraestructura.			



No.	Hallazgos	Requisito Normativo	Proceso	NC	OM
1	<p>Se evidenció la emisión de la acción No AP 022 fecha emisión: mayo 28 de 2012. Mejorar la infraestructura física externa de la bodega. Se cerro junio 06 de 2012. AP Eficaz. Además la acción correctiva AC 033 Fecha de emisión de 25/04/2012 el sistema de seguridad establecido por la empresa no fue suficiente para evitar el robo ocurrido en la misma, el 24 de abril de 2012. Se cerró en junio 07 de 2012. Acción catalogada como eficaz.</p> <p>Fortalecer la emisión de acciones preventivas y planes de mejoramiento en el proceso de mantenimiento de infraestructura.</p>	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3.	Mantenimiento de Infraestructura		X

<p>Fortalezas:</p> <p>9. Se encontró el buen compromiso y empeño del Director de Mantenimiento de Infraestructura en mejorar la Prestación del Servicio, brindando un buen control en el Mantenimiento de Infraestructura se observo el Planificador Didáctico del Programa de Mantenimiento Preventivo en todos lo vehículos para la prestación del servicio, los diferentes software y la mejora del SGC en implementarlo digitalmente, de tal manera que genere productividad y valor agregado en los procesos del SGC.</p>	<p>Conclusiones::</p> <p>12. Para mejorar continuamente el proceso es importante que se revisen los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos de indicadores de los Procesos para replantear indicadores de eficacia para todos los procesos del SGC.</p> <p>13. Incentivar la cultura de emisiones de acciones preventivas y planes de mejoramiento de todos los proceso del SGC, para fortalecer el informe de Proceso de Revisión por la Dirección y generar el mejoramiento continuo en la institución.</p>
---	--


Elaborado por:		Participantes	
	Auditor Líder		Responsable de Proceso
Participante		Participantes	
	Rol dentro de la auditoria		Rol dentro de la auditoria

CONVENCIONES:

OM: Oportunidad de Mejora

NC: No Conformidad



	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA	Codigo: FGC-015
		Version: 03
		Fecha: Mayo 31 de 2012

Ciclo: 01	Fecha de elaboración del informe: 03/07/2012	Equipo auditor: Ing. Georgina Cabarcas Suarez. Auditor Externo Proceso (Área) y Responsable de Proceso (Área) : Raúl Casasbuenas Cortés /Gerente de Proyectos. Prestación del Servicio.	Rol dentro de la auditoria: Auditor Líder
Objetivo General de la auditoria: Determinar la conformidad con los requisitos y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. aplicado al Proceso de Prestación del Servicio, partiendo del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos de los clientes, de la organización y los reglamentados por la ley.		Alcance General de la auditoria: Cubre todos los documentos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Refrilitoral Casasbuenas Cortés & cía S.A.S. del Proceso de Prestación del Servicio al Cliente, los requisitos del cliente y la implicación legal vigente. Aplica Auditoria Para las Sede Barranquilla.	
Criterios de Auditoría: Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, Requisitos del Cliente, Requisitos Organizacionales (Manual, Procedimiento, Instructivos, Registros, entre otros) y Requisitos Legales aplicados al Proceso de Prestación del Servicio.			



No.	Hallazgos	Requisito Normativo	Proceso	NC	OM
1	Se evidencia el uso de formato obsoleto de reporte de mantenimiento preventivo al cliente Servientrega con fecha de 28 y 29 de junio de 2012.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 7.1.	Prestación del Servicio	X	
2	El Indicador eficacia del servicio con meta >85%, no es adecuado el procedimiento de cálculo con la medición del indicador, Incumpliendo el numeral 8.4. de la NTC ISO 9001:2008.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.2.3/8.4	Prestación del Servicio	X	
	Se evidenció la emisión de la acción Preventiva No AP 018 fecha emisión 25 de abril de 2012. Mejora del sistema de recargue de oxígeno. Se cerro mayo 24 de 2012. AC Eficaz. Y Acción Correctiva AC 031 Fecha de emisión de 02/02/2012. SNC Mto preventivo presentó en el mes de enero de 2012 el SNC portunidad en la entrega del servicio con la causa falla en otro equipo en 2 clientes diferentes no cumpliendo con la programación establecida con el personal técnico en refrigeración. Cerro Marzo 24 de 2012. AC Eficaz. Fortalecer la emisión de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento en el proceso de Gestión Comercial y Servicio al Cliente, en un año se han generado solo 3.	Norma NTC ISO 9001:2008 en el numeral 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3.	Prestación del Servicio		X



<p>Fortalezas:</p> <p>10. Se encontró el buen compromiso y empeño de la Gerente de Proyectos en mejorar la Prestación del Servicio.</p>	<p>Conclusiones::</p> <p>14. Para mejorar continuamente el proceso es importante que se revisen los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos de indicadores de los Procesos para replantear indicadores de eficacia para todos los procesos del SGC.</p> <p>15. Incentivar la cultura de emisiones de acciones preventivas y planes de mejoramiento de todos los procesos del SGC, para fortalecer el informe de Proceso de Revisión por la Dirección y generar el mejoramiento continuo en la institución.</p>
---	--

Elaborado por:	<i>Georgina Caboreas</i>	Participantes	<i>[Signature]</i>
	<i>Auditor Líder</i>		Responsable de Proceso
Participante		Participantes	
	<i>Rol dentro de la auditoria</i>		Rol dentro de la auditoria

CONVENCIONES:

OM: Oportunidad de Mejora

NC: No Conformidad



ANEXO E. PRESENTA LOS RESULTADOS, ANÁLISIS Y CONCLUSIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

	ACTA DE REUNIONES		Código: FGC-005
			Versión: 02
			Fecha: Enero 14 de 2011
I. INFORMACIÓN GENERAL:			
Fecha: Fecha: Julio 11 de 2012		Hora Inicio: 3:00 P.M.	Hora de finalización: 5:00 P.M
Lugar: Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S.			
Objetivo de la reunión: Comité de Calidad			
Analizar los resultados de la evaluación de los indicadores de cada uno de los procesos de tal manera que se encuentren nuevas oportunidades de mejora que permitan incrementar la eficacia de los procesos y por ende aumentar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, así como establecer e implementar acciones encaminadas a dirigir la gestión de calidad de la empresa.			
Coordinador de la reunión: Representante de la Dirección			
II. Asistentes:			
Nombre de la Empresa:		Nombre:	
Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S		Raúl Casasbuenas Cortés.	
Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S		Leonel Casasbuenas Cortés.	
Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S		Zoraya Casasbuenas Cortés.	
Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S		Guido Zúñiga. Ortiz.	
Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S		Miguel Carrillo.	
Refrilitoral Casasbuenas Cortés & Cía. S.A.S		Nohemí Meléndez Padilla.	
III. Temas tratados:			



Se dio apertura al segundo comité de calidad en el cual participaron los responsables de los procesos de Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad, Gestión Comercial y Servicio al cliente, Prestación del Servicio, Gestión Administrativa, Mantenimiento de Infraestructura, Financiero y Contable y Compras, Se solicito los registros de la evaluación del indicador por procesos y se analizaron los mismos, detallados a continuación:

Análisis de Indicadores de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, correspondientes al mes de Junio de 2011:

1. Se realizó revisión de la Evaluación del Indicador del Proceso de Prestación del Servicio “Cumplimiento del cronograma del servicio de Mantenimiento Preventivo” y se evidencio que para el mes de Junio de 2012 se cumplió en un 100%, es decir un 20% por encima de la meta establecida (80%), en comparación con los meses anterior se mantuvo los resultados.
Con respecto al indicador “cumplimiento del cronograma del servicio de instalación” se evidencio el cumplimiento de la meta fue de un 100% en comparación con el mes anterior se evidencio una mejora significativa en la gestión del servicio de instalación.
El indicador “Efectividad del servicio” arrojó un resultado del 25% cumpliéndose la meta, en este periodo la gestión con respeto a este indicador en el mes anterior se mantuvo constante.
Con respecto el indicador de eficacia del servicio el resultado arrojado fue de un 85% alcanzándose la meta pero se observa que durante estos periodos no se mejora la gestión se propone conseguir mejores precios con los proveedores con el objeto de ofrecer mejores descuentos a los clientes o reestructurar el indicador.
2. Se revisó el indicador del proceso de Compras “Oportunidad en la entrega de las requisiciones de equipos, materiales, repuestos, insumos” y se evidencio que para el mes de junio la evaluación del indicador arrojó un resultado de 100%, superándose la meta (84%) en un 16%, y en comparación con el mes anterior permanece igual.
3. Se revisaron los indicadores del proceso de Mantenimiento de Infraestructura:
 1. “Cumplimiento del Programa de Mantenimiento de Camionetas” y se evidencio un cumplimiento del 100% superando la meta en un 20%.
 2. “Cumplimiento del programa de mantenimiento de la infraestructura” y se evidencio un cumplimiento del 100% del indicador superando la meta en un 20%.
4. Se revisó el indicador del proceso de Financiero y contable “cumplimiento del presupuesto” y se evidencio el cumplimiento de la meta (70%), superando en un 3%. En comparación con el mes anterior el indicador mejoro debido a que aumento en 3%.
5. El indicador de gestión administrativa “eficacia del programa de capacitación tuvo un comportamiento positivo de 55,88%, cumpliéndose la meta del 45%, superándola en 10,88%, en comparación con el periodo anterior aumento en un 2,55%.



También se midió el indicador “Efectividad del Programa de Capacitación” del cual se obtuvo un resultado del 100%, superándose la meta se propone mantener la meta revisar el comportamiento en el próximo periodo

IT	PROCESO	VALOR DEL INDICADOR		META ESTABLECIDA	TENDENCIA DEL INDICADOR
		MAYO	JUNIO		
1	PRESTACION DE SERVICIO	100	100	80	POSITIVA
		100	100	80	POSITIVA
		25	25	30	POSITIVA
		-	85	85	POSITIVA
2	COMPRAS	100	100	84	POSITIVA
3	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA.	100	100	84	POSITIVA
		100	100	84	POSITIVA
4	FINANCIERO Y CONTABLE	-	73	70	POSITIVA
5	GESTION ADMINISTRATIVA	-	55,88	45	POSITIVA
		-	100	80	
6	GESTION DE CALIDAD	-	83	70	POSITIVA

Conclusiones:

1. Proceso Prestación del Servicio:

El indicador de cumplimiento del Cronograma del Servicio de mantenimiento preventivo cumplió la meta en un 100%, evidenciando la gestión realizada en los dos últimos periodos fue excelente.

De igual forma con el indicador cumplimiento del cronograma del servicio de instalación se mantuvo igual.

El indicador eficacia del servicio se mantuvo igual en comparación con el mes anterior.

2. Compras:

El indicador de Oportunidad en la entrega de las requisiciones de equipos, materiales, repuestos e insumos se mantuvo constante.

3. Mantenimiento de Infraestructura:

El indicador Cumplimiento del programa de Mantenimiento de Camionetas se cumplió en un 100% las actividades programadas se ejecutaron en su totalidad al igual que en el indicador de Cumplimiento del programa de Mantenimiento de la Infraestructura.



4. Financiero y Contable.

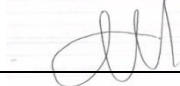


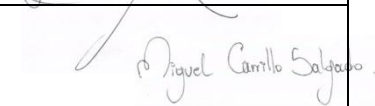
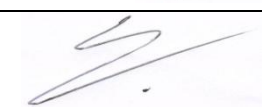

El indicador de “cumplimiento del presupuesto” se cumplió superando la meta en un %. Por lo que se propone mantener la meta del indicador, para revisar su comportamiento.

5. Gestión Administrativa.

El indicador Eficacia del programa de capacitación mostró un comportamiento positivo por que se cumplió la meta pero se observa una disminución significativa en la medición, se espera que la acción preventiva emitida con respecto a contactar nuevas entidad se eficaz y permitan incrementar los resultados de las mediciones, por lo tanto se propone continuar con la meta establecida para el indicador.

6. Gestión de Calidad.

El indicador “Mejora Continua de los procesos obtuvo un resultado de 83% superando la meta en un 13%, mostrando una tendencia positiva.

IV. COMPROMISOS.		RESPONSABLES.	
Evaluar los indicadores de los procesos establecidos para el próximo mes de acuerdo con la matriz de indicadores (MGC-003).		Los responsables de Proceso	
V. NOMBRES.	CARGO	FIRMAS	
Raúl Casasbuenas Cortés.	Gerente de Proyectos		
Leonel Casasbuenas	Gerente de Servicios		
Zoraya Casasbuenas Cortés.	Gerente de Administrativo.		
Miguel Carrillo	Contador	 Miguel Carrillo Salgado	
Guido Zuñiga Ortiz	Director de Mantenimiento de infraestructura		
Nohemí Meléndez Padilla.	Coordinador de Calidad		



ANEXO F. CONCLUSIONES Y PLAN DE ACCIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AGOSTO 2012 A JULIO DE 2013

CONCLUSIONES Y PLAN DE ACCIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AGOSTO 2012 A JULIO DE 2013

Durante este periodo de revisión se puede concluir que la eficacia general del sistema de Gestión de Calidad se encuentra en un 88%, superando la meta establecida la cual se fijó en un 80%. Se resalta las mejoras desarrolladas en los procesos con el objeto de optimizar los recursos (tiempo, costos, entre otros), reduciendo la documentación y manejando registros digitales de igual forma, se debe continuar trabajando en la generación de mas acciones que mejoren que su desempeño

Se debe mejorar la eficacia de las acciones tomadas para que cumplan el objetivo por el cual se plantearon.

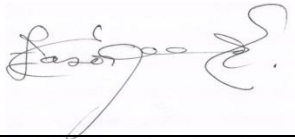


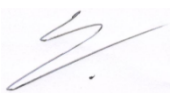


Se debe establecer nuevos indicadores que permitan medir y realizar seguimiento en los procesos, analizando a profundidad los datos arrojados mes a mes en cada proceso y generar acciones que mejoren el desempeño de los mismos.

Teniendo en cuenta los resultados se plantean las siguientes actividades a ejecutar:

COMPROMISOS.

ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLE
✓ Realizar preauditorias cada 3 meses.	Julio de 2012-Julio de 2013	Responsable de Procesos-Gestión de Calidad
✓ Programar capacitación en auditorias.	Julio de 2012-Julio de 2013	Representante de la Dirección- Coordinador de Calidad.
✓ Aumentar la emisión de acciones preventivas y planes de mejoramiento en los procesos, esta actividad la encabezará Gestión Calidad involucrando a todos los procesos.	Julio de 2012-Julio de 2013	Todos los responsables de proceso



NOMBRES	CARGO	FIRMAS
ZORAYA CASASBUENAS CORTÉS	Gerente Administrativo	
LEONEL CASASBUENAS CORTÉS	Gerente de Servicios	
RAUL CASASBUENAS CORTES	Gerente de Proyectos	
GUIDO ZUÑIGA ORTIZ	Director de mantenimiento de infraestructura.	
MIGUEL CARRILLO	Contador	
NOHEMÍ MELENDEZ PADILLA	Coordinador de Calidad	



ANEXO G. REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

	REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS		Código: FGC-006
			Versión: 03
			Fecha: Agosto 20 de 2011

Fecha del Registro	Registro N°	Proceso Afectado	Prestación de servicios
Elaborado por	Junio 30 de 2012	AC-36	
	Raul Casasbuenas Cortes	Responsable	Raul Casasbuenas Cortes

FUENTE DE LA NO CONFORMIDAD			
<input checked="" type="checkbox"/> Auditoria interna	<input type="checkbox"/> Proceso	<input type="checkbox"/> Cliente (Quejas, sugerencias y/o reclamos)	
<input type="checkbox"/> Auditoria externa	<input type="checkbox"/> Revisión por la Dirección	<input type="checkbox"/> Servicio no conforme	<input type="checkbox"/> Otros?
Informada por:	Tipo de No Conformidad	Ya ocurrió (real). AC* o C*. Puede ocurrir (Potencial). AP*.	<input type="checkbox"/> AC

Describe el incumplimiento, no conformidad, queja, reclamo o sugerencia presentada:			
El indicador eficacia del servicio con meta > 85% no es adecuado el procedimiento de de calculo con la medicion del indicador, incumpliendo el numeral 8.4 de la NTC ISO 9001:2008.			
ANÁLISIS DE CAUSAS			
Técnica Estadística utilizada:	<input checked="" type="checkbox"/> Causa Efecto	<input type="checkbox"/> Los porqué	<input type="checkbox"/> Lluvia Ideas
	<input type="checkbox"/> Otros:	<input type="checkbox"/> Cual?	
Causa de la No Conformidad, queja, reclamo o sugerencia			
Mano de Obra: EL responsable de establecer el indicador no tuvo en cuenta la forma de realizar el calculo.			

Corrección (Eliminación de la No Conformidad).			
Acción	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Cierre
1 Establecer un mejor procedimiento del calculo para el indicador eficacia del servicio o cambiar el indicador.	Gertente de Proyectos.	Junio 03 de 2012	Agosto 18 de 2012
2			
Acción a Tomar (AC o AP Atacando la causa raíz de la No Conformidad real o potencial)			
Acción	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Cierre


SEGUIMIENTO A LAS PROPUESTAS DE SOLUCIÓN									
Fecha 1ª	Día	Mes	Año	Rma:	Fecha 3ª	Día	Mes	Año	Rma:
	18	8	2012						
Fecha 2ª	Día	Mes	Año	Rma:	Fecha 4ª	Día	Mes	Año	Rma:

Informe del resultado de la verificación:									
Fecha 1ª									
Fecha 2ª									
Fecha 3ª									
Fecha 4ª									

SEGUIMIENTO A LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS									
1.									
2.									
3.									
4.									
Firma del responsable de la verificación y cierre:								Fecha:	



ANEXO H. ANEXO H MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DEL CARGO TÉCNICO EN REFRIGERACIÓN

	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES	Código: FGA-002
		Versión: 02
		Fecha: Octubre 04 de 2011

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Febrero 17 de 2012	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
CARGO: Asistente de Gestión Comercial y Servicio al Cliente.	CARGO DEL JEFE INMEDIATO: Gerente de Servicios.
PROCESO: Gestión Comercial y Servicio al Cliente.	PERSONAS EN EL CARGO: una.
OBJETIVO DEL CARGO: Apoyar la gestión comercial de la empresa y atender a los clientes que soliciten servicios, ofreciendo los mismos de la forma más cordial y eficaz para contribuir en el fortalecimiento y posicionamiento del servicio.	
2. FUNCIONES DEL CARGO	
ACTIVIDADES	
Revisar diariamente el correo del gerente de servicios	
Organizar y controlar la agenda de los servicios solicitados por los clientes.	
Programar en conjunto con el gerente de servicios los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo e instalaciones	
Programar las citas y visitas al gerente de servicios y al personal técnico	
Recepcionar las llamadas realizadas por el cliente.	
Elaborar las ofertas comerciales y asignar las obras a las ofertas aprobadas.	
Tramitar los permisos de entrada y envíos de parafiscales del personal técnico con los clientes.	
Organizar las transferencia legalizadas y entregárselas a la gerente administrativo.	
Hacer seguimiento a los pedidos enviados a los técnicos en refrigeración que laboran en otras ciudades.	
Elaborar requisición de equipos, materiales, repuestos, insumos, servicios y relación de gastos de obras solicitadas por los técnicos.	
Organizar y mantener actualizados los archivos de ofertas comerciales y obras.	
Organizar y revisar que los reportes de los diferentes servicios estén bien diligenciados por parte del personal técnico en refrigeración, adjuntárselo a las obras y entregárselos a la asistente administrativo para su facturación.	
Enviar a los técnicos de otras ciudades los reportes del servicio.	
Elaborar los cronogramas del servicio de mantenimiento preventivo e instalación y los indicadores de gestión.	
Recepcionar y dar tratamiento a las peticiones, quejas y reclamos y los servicios no conforme.	
Y demás funciones asignadas por el gerente de servicios.	



3. COMPETENCIAS
3.1 EDUCACIÓN: Auxiliar Contable, Auxiliar, Auxiliar Administrativo, gestión documental, secretaria ejecutiva, estudiante de contaduría pública o administración 5 semestres de estudio.
3.2 FORMACIÓN: Normas y procedimientos relacionados con sus funciones (atención al cliente).
3.3 HABILIDADES: Capacidad de análisis, compromiso de trabajo, orientación al logro, tolerancia al estrés y adaptabilidad.
3.4 EXPERIENCIA: 3 meses
4. HABILIDADES FÍSICAS
El Asistente de gestión comercial y servicio al cliente requiere de una adecuada coordinación corporal, discriminación visual, habilidad manual, habilidad y destreza mental.

5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO
5.1 CONTACTOS:
El Asistente de gestión comercial y servicio al cliente sostiene contacto con el gerente de servicios, la directora logística, el personal técnico y con los clientes.
5.2 SUPERVISIÓN:
La persona que ocupe el cargo, no ejerce supervisión directa sobre ningún funcionario de la empresa.
5.3 ERRORES
El Asistente de gestión comercial y servicio al cliente debe ser cuidadoso en la elaboración de documentación relacionada con los clientes (ofertas comerciales) y la documentación distribuida del Sistema de Gestión de Calidad.
5.4 DATOS CONFIDENCIALES
En el cargo se maneja información confidencial relacionada con los clientes.
6. CONDICIONES DE TRABAJO
El cargo esta expuesto a los siguientes factores de riesgo:
ERGONÓMICOS: Por permanecer sentado y por adoptar posturas inadecuadas.
FÍSICO: Está expuesto a radiaciones no ionizantes por el manejo del computador. Por constante exposición a lámparas fluorescentes.
MECÁNICOS: Por la manipulación de elementos y equipos de oficina y por contactos con equipos externos en las visitas a empresas externas.
PSICOLABORALES: Generados por la elevada carga de trabajo.
SEGURIDAD PERSONAL: Seguridad personal, desplazamiento dentro y fuera De la ciudad, accidente de transito, secuestro e incendios y/o explosión.
LOCATIVOS: Por las condiciones de las superficies de trabajo (pisos resbaladizos), estructuras e instalaciones de la empresa (escalones, escaleras entre otros).
7. POLIVALENCIAS
El cargo de la Asistente de Gestión comercial y servicio al cliente puede ser ejecutado por el director logístico.



ANEXO I. INFORME FINAL DE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

☐ PA ☐ IA ☐ MA ☒ SV ☐ FU ☐ A ☐ M ☐ H

Page 1/5

BUREAU VERITAS CERTIFICATION CONTRATO No.: CL 2011-4473

Cláusula	Notas de Auditoría	INC:
	REFRILITORAL CASASBUENAS CORTÉS Y CÍA S.A.S 10-AGO-2012	
	REUNION DE APERTURA	
	Se hace exposición de la metodología de la auditoría al siguiente personal:	

	GESTION COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE LEONEL CASASBUENAS – Gerente de Servicios	
7.2.1 7.2.2 5.2	Se observan las siguientes órdenes de servicio del cliente CAJACOPI: A- 4979: (16 unidades condensadoras de 12.000 BTU Ref 22- 220 V; 1 cilindro de gas refrigerante de 30 lbs; y materiales de instalación). Total: \$ 8.785.191. A-5684: instalación de las 16 unidades condensadoras. Total: \$ 1.648.640. Como el servicio está en proceso de ejecución, no se ha generado factura aún. Las órdenes de servicio muestran que se ha realizado una revisión de los requisitos del cliente.	OK
8.2.1 5.2 8.2.3 8.4	Se observa que se aplican encuestas para la medición del nivel de satisfacción de los clientes, con resultado superior a la meta establecida. Se analizaron los resultados de este indicador.	OK



☐ PA ☐ IA ☐ MA ☒ SV ☐ FU ☐ A ☐ M ☐ H

Page 2/5

BUREAU VERITAS CERTIFICATION CONTRATO No.: CL 2011-4473

	PRESTACION DEL SERVICIO RAUL CASASBUENAS – Gerente de Proyectos	
4.1	En la caracterización se observa la descripción del proceso y sus interrelaciones.	OK
7.1	Se observa el registro de Planificación de la Instalación, Construcción y Mantenimiento de Sistemas de Aires Acondicionados / Ventilación / Refrigeración, para la obra a ejecutar (identificada con el # 12-1630 – Cliente Caja de Compensación Familiar CAJACOPI). Allí se indica la descripción del servicio (instalación de 16 condensadores para la sede El Descanso), los procedimientos e instructivos a utilizar, así como los recursos a utilizar (técnico en refrigeración), los equipos, materiales, repuestos, insumos y/o servicios, las máquinas y/o herramientas y los recursos financieros a utilizar.	OK
7.6	Se observa el certificado de calibración # PVA / MULT 1298 de MIC E.U, para el multímetro digital Fluke S/N 88260345, con fecha 15-MAR-2011. El equipo se encuentra identificado con el sticker de calibración.	OK
6.3	Se observa el certificado de calibración # 57347 de EXTECH INSTRUMENTS, para el anemómetro de la misma marca con S/N Z193043, con fecha 08-JUL-2012.	
7.5.3	Cada obra se identifica con un número, el cual se referencia en los registros de prestación del servicio, como un mecanismo para su identificación y trazabilidad. Por otra parte, por medio del sistema de información LLAVES, se pueden consultar los datos referentes a cada servicio, bien sea ingresando el número de cotización o el número de obra.	OK
8.2.4 4.2.4	Cuando los trabajos son ejecutados, se genera el acta de entrega del servicio. Se observa Acta de Entrega del servicio para el cliente CAJACOPI, para la obra # 12-1120, correspondiente al suministro y/o instalación de equipos, donde se describe el servicio prestado y en donde el cliente firma el recibo a satisfacción de los trabajos contratados y ejecutados.	OK
7.2.2 5.2	Para este servicio, que ya fue ejecutado, se observa la factura de venta # FPB35371, por valor de \$ 3.280.306 para cambio de unidad condensadora para el cliente CAJACOPI. En la oferta comercial # 12-1342 y en la orden de compra del cliente (A-4747), se relaciona el mismo valor.	OK
7.5.2	Cuando se finalizan los servicios de mantenimiento de sistemas de refrigeración y aire acondicionado, se valida con el cliente para determinar si el servicio ha sido satisfactorio para el cliente.	OK



☐ PA

☐ IA

☐ MA

☒ SV

☐ FU

☐ A ☐ M ☐ H

Page

BUREAU VERITAS CERTIFICATION CONTRATO No.: CL 2011-4473

8.3	<p>En reporte de mantenimiento correctivo ejecutado al cliente Servientrega S.A, se observa reporte que indica que se presentó servicio no conforme relacionado con oportunidad en la prestación del servicio. Se relaciona con la obra # 12-013.</p> <p>En el formato "Control del servicio no conforme", se indica que se prestó una falla en otro equipo que involucró mucho tiempo (causa de la falta de oportunidad en el servicio), y se indica que se reprogramó el mantenimiento). Se observa el cronograma en el cual se indica la reprogramación del mantenimiento.</p> <p>Por otra parte, se cuenta con la tabla de identificación y tratamiento al servicio no conforme, con las posibles causales de no conformidad y los tratamientos a seguir.</p>	OK
8.2.3 8.4	<p>Indicadores:</p> <p>Cumplimiento del cronograma del servicio de mantenimiento preventivo (de cara al cliente).</p> <p>Cumplimiento del cronograma del servicio de instalación.</p> <p>Eficacia del servicio.</p> <p>Efectividad del servicio (servicios no conformes vs servicios prestados).</p> <p>Se observa el cumplimiento de las metas de los indicadores y el análisis de los resultados.</p>	OK
	LAS NOTAS DE AUDITORIA EN CAMPO, SE ENCUENTRAN ANEXAS AL PRESENTE INFORME.	



☐ PA
 ☐ IA
 ☐ MA
 ☒ SV
 ☐ FU
 ☐ A
 ☐ M
 ☐ H

Page 4/5

BUREAU VERITAS CERTIFICATION CONTRATO No.: CL 2011-4473

GESTION DE CALIDAD							
NOHEMI MELENDEZ – Coordinadora de Calidad							
8.2.2	Se observan los registros de la programación (cronograma), planificación (plan con definición de criterios, procesos auditar, equipo auditor, agenda) y ejecución (listas de chequeo, reportes de hallazgos e informe final) de las auditorías internas, que se realizaron en JUN-2012.						
8.1	La auditora fue contratada externamente, con lo cual se asegura la independencia frente a los procesos auditados, y tiene su certificado de formación. La auditora es la Ing. Georgina Cabarcas.						
8.5.2 8.5.3	Hallazgo	A C	A P	Identificación y análisis de causas	Implementación AC/AP	Seguimiento	Revisión Eficacia
	Necesidad de unificar el formato de Verificación y Validación del Servicio con el de Reporte de Mantenimiento Preventivo para optimizar el proceso de Prestación del Servicio, disminuir el consumo de papelería y los costos.		X	OK	OK	OK	OK
	Plan de mejora para la digitalización de la documentación del sistema de gestión de la calidad. (M= Mejora)		M	OK	En curso	En curso	Abierta
	Incumplimiento en Instructivo de Administración de Almacén por que no se llevó el registro de Informe de Inventarios durante 4 periodos.	X		OK	OK	OK	OK
Se evidencia implementación, seguimiento y verificación de eficacia de acciones correctivas, preventivas y de mejora.							
4.2.1	Se observa que se mantiene el alcance del sistema de gestión. No hay exclusiones.						
4.2.2							
5.3	No se han modificado ni la política ni los objetivos de calidad.						
5.4							
4.2.3	Se observa que los documentos verificados en la auditoría, se encuentran controlados según listado maestro.						
4.2.4	Se observa que la recuperación de los registros no define de una manera suficientemente clara cuál es el criterio de búsqueda o consulta que facilite encontrar los registros, puesto que llega hasta el sitio donde se almacenan, pero no indica en qué orden éstos se encuentran o clasifican (orden cronológico, orden consecutivo, etc).						



☐ PA

☐ IA

☐ MA

☒ SV

☐ FU

☐ A ☐ M ☐ H

Page

BUREAU VERITAS CERTIFICATION CONTRATO No.: CL 2011-4473

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ZORAYA CASASBUENAS – Gerente Administrativa	
5.6.1 5.6.2 5.6.3 5.1 6.1	<p>Se realizó revisión gerencial el 31-JUL-2012. Se realizó revisión de la política y objetivos de calidad, así como de la información de entrada relacionada con los resultados de auditorías internas de calidad, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las recomendaciones para la mejora, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos, los cambios que pueden afectar al sistema de gestión y el seguimiento a las revisiones previas. Se han identificado necesidades de recursos para la capacitación del personal, la sistematización de la información del SGC y la adquisición de una nueva sede.</p> <p>Se evidencia el compromiso gerencial por el mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión.</p>	OK
	REUNION DE CIERRE	
	<p>Se hace la exposición del informe con los resultados de la auditoría al personal que asistió a la reunión de apertura.</p>	

ANEXO 1
**CARTA DE ENTREGA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA
CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO**

Barranquilla, 4 de Octubre de 2012

Marque con una X
Tesis ☐ Trabajo de Grado ☒

Yo **JOSE LEONARDO BALETA ZÚÑIGA**, identificado con C.C. No. 1.121.330.175, actuando en nombre propio y como autor de la tesis y/o trabajo de grado titulado **MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S**, presentado y aprobado en el año 2012 como requisito para optar al título de INGENIERO INDUSTRIAL; hago entrega del ejemplar respectivo y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (DVD) y autorizo a la UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC, para que en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento.

Y autorizo a la Unidad de información, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad de la Costa, CUC, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de la Facultad, de la Unidad de información, en el repositorio institucional y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la institución y Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato DVD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

EL AUTOR - ESTUDIANTES, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad ante la misma. PARÁGRAFO: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL ESTUDIANTE - AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos, la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia se firma el presente documento en dos (02) ejemplares del mismo valor y tenor, en Barranquilla D.E.I.P., a los Cuatro (4) días del mes de Octubre de Dos Mil Doce 2012

EL AUTOR - ESTUDIANTE. JOSE L. Baleta

FIRMA

**CARTA DE ENTREGA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA
CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO**

Barranquilla, 4 de Octubre de 2012

Marque con una X
Tesis ☐ Trabajo de Grado ☒

Yo **CARLOS ANDRES FLOREZ SEÑAS**, identificado con C.C. No. 1.052.079.648, actuando en nombre propio y como autor de la tesis y/o trabajo de grado titulado **MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S**, presentado y aprobado en el año 2012 como requisito para optar al título de INGENIERO INDUSTRIAL; hago entrega del ejemplar respectivo y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (DVD) y autorizo a la UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC, para que en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, utilice y use en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador de la obra objeto del presente documento.

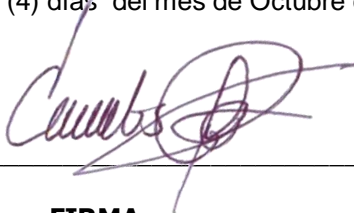
Y autorizo a la Unidad de información, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad de la Costa, CUC, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web de la Facultad, de la Unidad de información, en el repositorio institucional y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la institución y Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato DVD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

EL AUTOR - ESTUDIANTES, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y detenta la titularidad ante la misma. PARÁGRAFO: En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, EL ESTUDIANTE - AUTOR, asumirá toda la responsabilidad, y saldrá en defensa de los derechos aquí autorizados; para todos los efectos, la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia se firma el presente documento en dos (02) ejemplares del mismo valor y tenor, en Barranquilla D.E.I.P., a los Cuatro (4) días del mes de Octubre de Dos Mil Doce 2012

EL AUTOR - ESTUDIANTE. _____



FIRMA

ANEXO 2
FORMULARIO DE LA DESCRIPCIÓN DE LA TESIS O DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DE LA TESIS O TRABAJO DE GRADO:

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA

REFRILITORAL CASASBUENAS CORTES & CIA S.A.S

SUBTÍTULO, SI LO TIENE:

AUTOR AUTORES

Apellidos Completos	Nombres Completos
BALETA ZÚNIGA FLOREZ SEÑAS	JOSE LEONARDO CARLOS ANDRES

DIRECTOR (ES)

Apellidos Completos	Nombres Completos
PEREZ	HAROLD

JURADO (S)

Apellidos Completos	Nombres Completos
BOCANEGRA SARMIENTO	CARLOS ALBERTO ERITH

ASESOR (ES) O CODIRECTOR

Apellidos Completos	Nombres Completos
PEREZ	HAROLD

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: INGENIERO INDUSTRIAL

FACULTAD: INGENIERÍA

PROGRAMA: Pregrado X Especialización _____

NOMBRE DEL PROGRAMA: INGENIERÍA INDUSTRIAL

CIUDAD: Barranquilla **AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO:** 2012

NÚMERO DE PÁGINAS 98

TIPO DE ILUSTRACIONES:

☐

Ilustraciones

☐

Láminas

☐

Retratos

☒

Tablas, gráficos y diagramas

☐

Planos

☐

Mapas

☐

Fotografías

MATERIAL ANEXO (Vídeo, audio, multimedia o producción electrónica):

Duración del audiovisual: _____ minutos.

Número de casetes de vídeo: _____ Formato: VHS _____ Beta Max _____ $\frac{3}{4}$ _____ Beta Cam _____

Mini DV _____ DV Cam _____ DVC Pro _____ Vídeo 8 _____ Hi 8 _____

Otro. Cuál? _____

Sistema: Americano NTSC _____ Europeo PAL _____ SECAM _____

Número de casetes de audio: _____

Número de archivos dentro del DVD (En caso de incluirse un DVD diferente al trabajo de grado):

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o tener una mención especial):

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: Son los términos que definen los temas que identifican el contenido. (En caso de duda para designar estos descriptores, se recomienda consultar con la Unidad de Procesos Técnicos de la Unidad de información en el correo biblioteca@cuc.edu.co, donde se les orientará).

INGLES	ESPAÑOL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANTENIMIENTO, ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS, COMITÉ DE CALIDAD, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS, AUDITORIA INTERNA Y DE SEGUIMIENTO.	QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, MAINTENANCE, PREVENTIVE AND CORRECTIVE ACTIONS, QUALITY COMMITTEE, DOCUMENT CONTROL AND RECORDS, INTERNAL AUDITING AND MONITORING.

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS:(Máximo 250 palabras-1530 caracteres):

RESUMEN

El presente proyecto fue realizado en la empresa en Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S., que presta ser servicios de mantenimiento preventivos, correctivos e instalación de sistemas de refrigeración, en calidad de practicante del sistema de gestión de calidad

durante 9 meses, tiempo en el cual se contribuyo en el mantenimiento del sistema de gestión de calidad (SGC) de la empresa en mención, mediante la participación de auditorias internas, comité de calidad, revisión por la dirección, aplicación de acciones preventivas, correctivas y planes de mejoramiento, actualización de documentos como procedimientos, instructivos, formatos entre otros que afectan el sistema de gestión de calidad SGC.

Para el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados utilizamos como marco teórico la documentación interna del sistema de gestión de calidad de Refrilitoral Casasbuenas cortes & cia S.A.S. la norma ISO 9001:2008.

La estructura base del documento está fundamentada en la descripción de todas las actividades ejecutadas para dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, con el fin de alcanzar los objetivos planteados al inicio de la labor.

Después de haber realizado una lectura, se tiene conocimiento de las herramientas necesarias que se deben emplear en el mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad SGC, evidenciando requerimientos como la participación activa de la alta gerencia, el compromiso constante de los líderes de cada procesos y la comunicación asertiva como principios elementales para mantener los resultados obtenidos, buscar una total satisfacción del cliente y apuntar al mejoramiento continuo de la empresa.

ABSTRACT

This project was carried out in the company & cia Cortés Casasbuenas Refrilitoral SAS, which serves both preventive maintenance, corrective and installation of cooling systems, as practicing quality management system for 9 months, at which time be contributed in maintaining the quality management system (QMS) of the company in question, through the involvement of internal audits, quality committee, management review, palliation of preventive, corrective and improvement plans, updating documents as procedures, instructions, forms and others that affect the quality management system QMS.

To fulfill each of the objectives used as internal documentation framework of quality management system of courts Casasbuenas Refrilitoral SAS & CIA ISO 9001:2008.

The basic structure of the document is based on the description of all activities undertaken to comply with the requirements of ISO 9001:2008 NTC, in order to achieve the goals set at the beginning of the work.

After making a reading, it is aware of the necessary tools to be employed in the maintenance of a Quality Management System QMS requirements showing the active participation of senior management, the continued commitment of the leaders of each process and assertive communication as basic principles to keep the results, look for a total customer satisfaction and aim to continuously improve business.